

TRAVAIL DE BACHELOR 2017

COMMENT SENSIBILISER LES HÔTELIERS DE MANIÈRE PERTINENTE AFIN
DE RÉPONDRE AUX BESOINS DU TOURISME ACCESSIBLE À TOUS ?



Source : www.smarttrip-israel.com

Travail réalisé par : Marine Pellet

Professeur responsable : Monsieur Pierre Margot-Cattin

Date de remise : 3 juillet 2017

HES-SO VALAIS / WALLIS – FILIÈRE TOURISME

www.hevs.ch

RÉSUMÉ

Traitant du thème du tourisme accessible à tous dans le domaine hôtelier, ce travail poursuit deux objectifs principaux :

1. Faire connaissance avec le public cible du tourisme accessible, soit principalement les personnes âgées et les personnes en situation de handicap.
2. Proposer un outil de sensibilisation des hôteliers ayant pour objet l'accessibilité facilitée à leurs infrastructures.

Préconisant l'élimination de tous les obstacles, le tourisme accessible est un modèle qui a pour objectif d'offrir les mêmes possibilités de voyages à tous les touristes, indépendamment des capacités de chacun. Qui sont les touristes à besoins spécifiques ? Quels sont leurs besoins et leurs envies ? A quelles barrières sont-ils confrontés durant leurs voyages ? Répondant à ces questions, une étude qualitative se présentant sous la forme d'un « focus group » et d'interviews personnelles a permis de faire plus ample connaissance avec le public cible. Les entretiens en question furent conduits avec des personnes atteintes de limitations, donc directement concernées par le thème de l'accessibilité. D'autres entrevues ont permis de rencontrer des professionnels des domaines touristique et médical.

Une analyse et une classification des données mirent en évidence l'existence de plusieurs types de barrières au développement du tourisme accessible, parmi lesquelles des difficultés liées à l'identification et à l'accès à des hébergements adaptés. Principalement concernés par ce défi, bon nombre d'hôteliers semblent manquer d'intérêt et font preuve de peu d'engagement en la matière.

Basée sur des observations authentiques directement récoltées auprès du public cible, une proposition de sensibilisation des hôteliers constitue le produit final du présent Travail de Bachelor (voir création annexée).

Mots-clés : Tourisme accessible, hôtellerie, touristes à besoins spécifiques, sensibilisation

AVANT-PROPOS ET REMERCIEMENTS

Dans le cadre de mon stage de fin d'études au sein de la fondation Claire & George, l'opportunité m'a été donnée de travailler simultanément avec des hôteliers et avec des personnes à besoins spécifiques. N'ayant, par le passé, jamais eu l'opportunité de travailler en contact avec des individus à besoins spécifiques, j'ai donc saisi l'occasion de faire de multiples découvertes au contact de ce public cible spécifique. Par ailleurs, les échanges avec les hôteliers sur le thème de l'accessibilité se concrétisèrent à l'occasion de visites et d'évaluations d'hôtels conduites dans le cadre du projet national « Accessibilité de l'hôtellerie suisse », mené par Claire & George. En acquérant au fur et à mesure les connaissances relatives aux exigences formulées par des touristes à besoins spécifiques, je n'ai pu que constater un véritable déficit d'infrastructures accessibles à tous chez la majorité des acteurs de l'hôtellerie helvétique.

Mandatée par Madame Susanne Gäumann, directrice de Claire & George, j'ai examiné la possibilité de réaliser une brochure de sensibilisation destinée aux hôteliers. Le document en question, qui a pour objet l'information desdits professionnels sur le thème de l'accessibilité de l'hôtellerie à tous, doit être basé sur des observations concrètes et fiables. Ainsi un «focus group» et des interviews individuelles ont été menés auprès d'un échantillon de personnes concernées. Ces entretiens permirent de mettre en lumière les besoins des différents segments du public cible ainsi que les obstacles rencontrés par ces divers clients durant leurs vacances.

Je souhaite adresser mes très sincères remerciements à toutes les personnes qui m'ont accordé leur précieux soutien pour la réalisation de mon Travail de Bachelor Sans elles, la réalisation du présent document n'aurait simplement pas été possible.

Tout d'abord, j'adresse ma vive gratitude à Madame Susanne Gäumann pour son soutien indéfectible tout au long de la réalisation de mon travail. Madame Andrea Kim, collaboratrice au sein de la Fondation Claire & George, mérite elle aussi ma sincère reconnaissance pour sa disponibilité et la mise à disposition de ses larges connaissances. Je souhaite également transmettre mes sincères compliments aux personnes qui m'ont aimablement accordé une interview individuelle, à savoir Madame Catherine Hutter, Madame Anna Maria Sury, Monsieur Brian McGowan ainsi que Monsieur Stefan Steiner. Par ailleurs, j'ai beaucoup apprécié la remarquable contribution des participants du « focus group » qui, en plus de mettre leur temps à disposition, ont fourni des informations aussi précieuses que personnelles. Enfin, je remercie le professeur responsable de l'accompagnement de mon travail, Monsieur Pierre Margot-Cattin, pour ses conseils avisés. Et pour conclure, j'adresse un tout grand et particulier « MERCI » à Monsieur Patrick Pellet pour sa relecture critique et minutieuse.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLES	ix
LISTE DES FIGURES.....	x
INTRODUCTION	1
1 TOURISME ACCESSIBLE.....	4
1.1 DÉFINITION « ACCESSIBILITÉ »	4
1.2 DÉFINITION « TOURISME ACCESSIBLE »	4
1.3 CONCEPT TOURISME ACCESSIBLE	5
1.4 PUBLIC CIBLE.....	6
1.4.1 Personnes handicapées.....	7
1.4.2 Personnes âgées.....	11
1.4.3 Données chiffrées.....	13
1.5 BESOINS DU PUBLIC CIBLE.....	14
1.5.1 Besoins d'informations fiables	15
1.5.2 Besoins d'accessibilité	15
1.5.3 Besoins d'assistance	16
1.5.4 Besoins d'un équipement spécialisé	16
1.6 BARRIÈRES	16
1.6.1 Contraintes d'accessibilité physique	17
1.6.2 Barrières comportementales.....	18
1.6.3 Un manque d'informations	18
1.7 UNIVERSAL DESIGN	18
1.8 DÉBUTS DES RÉFLEXIONS LIÉES AU TOURISME ACCESSIBLE	20
1.9 DÉVELOPPEMENT DU TOURISME ACCESSIBLE	21
1.9.1 Reconnaissance du marché par les acteurs du tourisme.....	22
1.9.2 Volonté touristique	24
1.9.3 Création d'une destination accessible.....	25
1.10 SYNTHÈSE DE LA PARTIE THÉORIQUE.....	27
2 CONTEXTE DE L'ÉTUDE	31
2.1 MANDANT	31
2.1.1 Public cible.....	31
2.1.2 Objectifs.....	31
2.1.3 Financement.....	32

2.2	PROJET « ACCESSIBILITÉ DE L'HÔTELLERIE SUISSE »	32
2.2.1	Contexte	32
2.2.2	Buts du projet	33
2.2.3	Partenaires	33
2.2.4	Mise à disposition des informations	33
3	PARTIE PRATIQUE	34
3.1	OBJECTIFS DE LA PARTIE PRATIQUE	34
3.2	CHOIX DE L'ÉTUDE	34
3.3	MÉTHODOLOGIE.....	36
3.4	FOCUS GROUP	36
3.4.1	Composition du groupe.....	36
3.4.2	Profils des participants	37
3.4.3	Structure du focus group.....	38
3.4.4	Analyse du focus group	39
3.5	INTERVIEWS.....	45
3.5.1	Interview Madame Hutter, atteinte d'un double handicap sensoriel	46
3.5.2	Interview Monsieur Steiner, directeur Ferienhotel Bodensee.....	51
3.5.3	Interview Madame Sury, infirmière en charge de personnes handicapées.....	51
3.5.4	Interview Monsieur Brian McGowan, président d'association Sensability.....	52
3.6	ETUDES DE CAS.....	54
3.6.1	Tourisme accessible en Suisse	54
3.6.2	Ferienhotel Bodensee, Berlingen	58
3.7	OBSERVATIONS & SYNTHÈSE DE LA PARTIE PRATIQUE.....	61
4	BROCHURE DE SENSIBILISATION	69
4.1	BUTS DE LA BROCHURE	69
4.2	LIMITES DE LA BROCHURE.....	70
4.3	PUBLIC CIBLE.....	70
4.4	FORMAT.....	70
4.5	DISTRIBUTION.....	71
4.6	CONTENU DE LA BROCHURE	71
4.7	STRUCTURE DE LA BROCHURE	73
4.8	BROCHURE FINALE	74
	CONCLUSION.....	75

RÉFÉRENCES.....	79
ANNEXE I : BROCHURE DE SENSIBILISATION	81
ANNEXE II : GRILLE D'ÉVALUATION DU FOCUS GROUP.....	99
ANNEXE III : INTERVIEW MADAME CATHERINE HUTTER.....	102
ANNEXE IV : INTERVIEW MONSIEUR STEFAN STEINER.....	108
ANNEXE V : INTERVIEW MADAME ANNA MARIA SURY	113
ANNEXE VI : INTERVIEW MONSIEUR BRIAN MCGOWAN	116
DÉCLARATION DE L'AUTEURE	119

LISTE DES TABLES

Table 1 Modèle médical vs. Modèle social	9
Table 2 Population des personnes à besoins spécifiques.....	13
Table 3 Besoins et barrières rencontrées	30
Table 4 Organisation du voyage, transports & arrivée à l'hôtel	40
Table 5 Hôtel - Parties intérieures communes	41
Table 6 Hôtel - Chambre.....	42
Table 7 Hôtel - Salle de bain	43
Table 8 Hôtel - Parties extérieures	44
Table 9 Divers besoins et barrières.....	44
Table 10 Profil Personnes à mobilité réduite	63
Table 11 Profil Personnes âgées atteintes d'une limitation due à l'âge	65
Table 12 Profil Personnes sourdes ou malentendantes	66
Table 13 Profil Personnes aveugles et malvoyantes.....	68

LISTE DES FIGURES

Figure 1 Différents publics cibles du tourisme accessible.....	6
Figure 2 Etapes du développement du tourisme accessible	22
Figure 3 Informations relatives à l'accessibilité sur diverses plateformes électroniques	32

INTRODUCTION

Contexte

Le tourisme se présente comme l'une des branches économiques les plus importantes au monde. Selon le Rapport annuel 2015 de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), le nombre de touristes a progressé de manière constante (4% et plus) durant les six dernières années, successivement à la crise économique de 2009. En 2015, le nombre d'arrivées touristiques internationales se chiffrait à 1,18 milliard, soit une augmentation de 4,4% en comparaison de l'année précédente (UNWTO, 2016, p. 15).

La réussite touristique d'une destination est principalement fonction de l'accessibilité et de la disponibilité d'infrastructures adaptées à tous. Or, celles-ci sont encore bien souvent inaccessibles aux personnes à mobilité réduite, ce qui a pour effet de les exclure de multiples destinations (OMT, 2014, p. 2).

Les personnes à besoins spécifiques, à savoir les personnes en situation de handicap ou souffrant de limitations liées à l'âge, ont souvent les mêmes envies de loisirs et de vacances que le reste de la population (Cameron, Darcy, & Foggin, 2003). Cependant, en raison de leur mobilité réduite, ces catégories d'individus doivent pouvoir bénéficier d'une accessibilité simplifiée aux bâtiments, d'une assistance professionnelle ainsi que d'infrastructures appropriées. Voyager représente souvent pour elles une source d'angoisse car les infrastructures touristiques sont généralement inadaptées et ne leur permettent pas de jouir de la même liberté que les autres touristes (Eichhorn & Buhalis, 2011; OMT, 2014).

Les besoins des personnes en situation de handicap varient selon leur déficience ainsi que du degré de celle-ci. Généralement, leurs attentes ne se limitent pas uniquement à des mesures liées à la mobilité mais incluent également des besoins en matière d'assistance, de soins, des notions d'égalité et de tolérance ainsi que des informations spécifiques (Darcy & Buhalis, 2011; Alén, Domínguez, & Losada, 2012; Eichhorn & Buhalis, 2011; Darcy, 2002; Blaho-Poncé, 2015; Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

Lors des déplacements en dehors de leur domicile, les personnes âgées ou handicapées ont des besoins particuliers. Il s'agit notamment d'un accès aisé aux transports et aux édifices, une signalétique claire et simplifiée, des portes larges et/ou automatiques, des rampes et des mains-courantes, des espaces et des couloirs aux dimensions appropriées, l'accès à un ascenseur, l'absence de marches d'escalier, des toilettes et salles de bains amples et munies de rebords

franchissables, etc. (Alén, Domínguez, & Losada, 2012; Blaho-Poncé, 2015; Eichhorn & Buhalis, 2011). Leurs besoins peuvent aussi s'étendre à une assistance professionnelle lorsqu'il s'agit de faire sa toilette, de s'habiller, de manger, de recevoir des soins ou encore de se promener (Darcy, 2002; Darcy & Buhalis, 2011; Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

Selon l'organisation Pro Infirmis, la Suisse compte 1,2 million de personnes atteintes d'un handicap (déficiences physiques, psychiques, intellectuelles et sensorielles confondues) (Pro Infirmis, 2017). De plus, l'Office fédéral de la statistique (OFS) recense 1,5 million de citoyens suisses âgés de plus de 65 ans (OFS, 2016). Représentant une population de quelque 2,7 millions d'individus, les personnes ayant besoin d'aide et d'infrastructures appropriées constituent donc un marché important qui ne saurait être négligé. Or, ces catégories de personnes sont encore trop souvent oubliées, exclues ou désavantagées (OMT, 2014; Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016; Darcy, 2002; Darcy, 2006)

A l'échelle européenne, les chiffres sont tout aussi significatifs : les personnes à besoins spécifiques constituent un marché de 138,6 millions d'individus, qui se répartit comme suit : 36% sont des personnes en situation de handicap, âgées de 15 à 64 ans, et 64% constitués de seniors (Commission européenne, 2014).

Ces chiffres prouvent bien le poids considérable de ce marché et l'importance de la prise en considération des personnes à besoins spécifiques. Pourtant, ces individus sont encore bien souvent confrontés à des barrières avant et au cours de leurs voyages. En la circonstance, il ne s'agit pas uniquement d'obstacles architecturaux. En effet, d'autres barrières restreignent leur autonomie, par exemple des problèmes liés au déficit d'informations ayant trait à l'accessibilité des infrastructures, à l'accès aux transports publics, aux hébergements, aux lieux touristiques. Un personnel insuffisamment formé ou encore la limitation de participation à des événements, tant en qualité d'acteur que de spectateur, représentent des barrières supplémentaires (Cameron, Darcy, & Foggin, 2003; Eichhorn & Buhalis, 2011; OMT, 2014; Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016; Commission européenne, 2014).

Il est temps de prendre conscience des inégalités et des barrières auxquelles les personnes à besoins spécifiques doivent faire face au quotidien et au cours de leurs vacances. Dans leur rôle de fournisseurs de prestations destinées au public, les acteurs du tourisme et de l'hôtellerie ont l'obligation d'améliorer toujours plus l'accessibilité et, par conséquence, de promouvoir l'égalité des personnes handicapées (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016). Sans changement en matière de prise en compte des défis actuels liés aux voyages rencontrés par les

personnes en situation de handicap, ces dernières continueront à être discriminées, autant dans leur vie quotidienne que dans leur liberté de partir en voyage et de bénéficier de loisirs (Darcy, 2002; Blaho-Poncé, 2015).

Objectifs & Structure du travail

Le présent travail traite en particulier du thème de l'accessibilité à l'hôtellerie et tente de répondre à la question de recherche suivante : « Comment sensibiliser les hôteliers de manière pertinente afin de répondre aux besoins du tourisme accessible à tous ? »

Pour solutionner cette interrogation, le travail formule, dans un premier temps, une définition aussi précise que possible de la notion de « tourisme accessible à tous ». Au cours d'une seconde phase, les différents publics considérés sont décrits ainsi que leurs besoins et leurs attentes au cours de leurs déplacements avec les défis qui y sont liés. Des profils propres à chaque segment du public cible seront détaillés en mentionnant les caractéristiques et les exigences respectives.

Bon nombre d'informations peuvent être tirées de la recherche littéraire. Néanmoins, une analyse pratique constitue un supplément essentiel pour acquérir une connaissance approfondie du public cible, de ses besoins et de ses attentes. La séquence pratique se compose donc d'un « focus group » et d'interviews avec des personnes directement concernées, personnellement ou professionnellement, par le sujet de l'accessibilité.

Par la suite, le Ferienhotel Bodensee situé à Berlingen, au bord du Lac de Constance, est présentée comme étude de cas. L'interview de son directeur, Monsieur Stefan Steiner, met en lumière l'importance du sujet de l'accessibilité et les bénéfices potentiels que peuvent en tirer les hôteliers engagés.

Les données issues des parties théorique et pratique permettent d'informer les hôteliers à l'appui de faits réels et de les sensibiliser à l'accessibilité pour tous. La communication avec les hôteliers sera réalisée par le biais d'une brochure de sensibilisation, dont le mandant, la fondation Claire & George, à Berne, a sollicité la réalisation.

En dernier lieu, une conclusion synthétise les informations clés présentées dans le présent travail. Le chapitre final met en évidence les données tirées de l'analyse pratique qui servent de base à la réalisation d'une brochure destinée aux hôteliers, dans la perspective de sensibiliser ces derniers aux besoins du tourisme accessible (voir création annexée).

1 TOURISME ACCESSIBLE

1.1 DÉFINITION « ACCESSIBILITÉ »

Selon la Commission européenne (2014), le terme « accessibilité » fait référence au caractère d'un service, d'un produit, d'un environnement ou d'une infrastructure utilisable par toute personne, indépendamment de ses capacités et de ses caractéristiques personnelles. Cette définition du concept d'accessibilité peut être utilisée dans les domaines sociaux et architecturaux.

L'accessibilité d'un lieu dépend de la concordance entre les capacités et les invalidités d'un individu avec l'environnement dans lequel il se trouve. Il est indispensable de faire la différence entre l'accessibilité des lieux et l'accessibilité aux « pratiques touristiques ». D'une part, l'accessibilité des lieux soulève des interrogations liées à l'architecture et à l'environnement physique. D'autre part, l'accessibilité aux « pratiques touristiques » est liée à l'entremise du personnel touristique au sein de la destination. Dans le domaine touristique, l'accessibilité fait référence à un accès facilité au lieu de destination ainsi qu'à ses infrastructures, un accueil professionnel et approprié ainsi qu'un accès sans obstacle aux activités proposées (Blaho-Poncé, 2015).

Perçue comme un élément de qualité, l'accessibilité aux lieux et aux attractions touristiques représente un facteur décisif de la satisfaction et de la loyauté du visiteur (Alén, Domínguez, & Losada, 2012; Blaho-Poncé, 2015).

1.2 DÉFINITION « TOURISME ACCESSIBLE »

Les définitions du tourisme accessible sont évolutives et il n'y a pas réellement de consensus sur une définition unique. L'accessibilité étant un concept social, la nature exacte de la relation entre le touriste aux besoins spécifiques et l'industrie du tourisme n'est pas constante. Néanmoins, la plupart des définitions se concentrent sur le caractère accessible à tous de l'industrie touristique (Buhalis & Darcy, 2011; Alén, Domínguez, & Losada, 2012).

Une définition proposée par l'Organisation mondiale du tourisme (2014) indique que le tourisme accessible est :

« Une forme de tourisme impliquant une collaboration entre les parties prenantes qui permet aux personnes ayant des besoins en termes d'accès (ce qui recouvre les dimensions visuelle, auditive et cognitive de l'accès et celle liée à la mobilité) de fonctionner de manière autonome, digne et égalitaire par la mise à

disposition de produits, de services et d'environnements touristiques ayant fait l'objet d'une conception universelle. »

De leur côté, Darcy et Buhalis (2011) définissent le tourisme accessible comme suit :

“Accessible tourism is a form of tourism that involves collaborative processes between stakeholders that enables people with access requirements, including mobility, vision, hearing and cognitive dimensions of access, to function independently and with equity and dignity through the delivery of universally designed tourism products, services and environments.”

[Le tourisme accessible est une forme de tourisme qui implique des processus de collaboration entre différentes parties prenantes dans le but de permettre aux personnes rencontrant des difficultés d'accessibilité, liées à la mobilité, ou à des déficiences visuelles, auditives ou cognitives, de fonctionner de manière indépendante, avec égalité et dignité, grâce à la mise en œuvre et à disposition de biens, de services et d'environnements touristiques conçus universellement.]

En outre, il existe différentes appellations faisant référence au tourisme accessible, parmi lesquelles tourisme sans barrière ou sans obstacle, tourisme adapté, tourisme pour tous, tourisme pour handicapés, tourisme inclusif, ou encore tourisme universel (Buhalis & Darcy, 2011; Alén, Domínguez, & Losada, 2012).

Malgré l'existence et l'utilisation de différents termes faisant référence au tourisme sans obstacle ou sans barrière, « tourisme accessible » sera le terme principalement utilisé dans le cadre du présent travail.

1.3 CONCEPT TOURISME ACCESSIBLE

Le tourisme accessible fait référence à une expérience touristique accessible à tous et qui ne met personne dans une situation « handicapante », indépendamment des caractéristiques individuelles, telles que l'âge, la taille, les capacités, le genre, les origines, la culture ou les croyances (Commission européenne, 2014; Alén, Domínguez, & Losada, 2012).

L'objectif du tourisme accessible est de permettre à tous, sur une base d'égalité, de se rendre à une destination, de se déplacer à l'intérieur de celle-ci, de visiter des lieux, d'entreprendre des activités et de participer à divers événements choisis sans être confrontés à des obstacles, de quelque nature qu'ils soient (Commission européenne, 2014). Dans le but de développer un

tourisme accessible, il est donc nécessaire d'outrepasser les particularités de chacun et de répondre aux besoins de tous, en promouvant l'égalité des chances et en offrant à chacun une accessibilité, des services et un bien-être équitables (Blaho-Poncé, 2015).

1.4 PUBLIC CIBLE

Le tourisme accessible vise principalement les personnes ayant des besoins en termes d'accessibilité, à savoir des personnes en situation de handicap ou des personnes âgées, mais il profite également aux familles avec poussettes ainsi qu'aux personnes souffrant d'un handicap temporaire (Buhalis & Darcy, 2011; Alén, Domínguez, & Losada, 2012; Commission européenne, 2014; OMT, 2014).

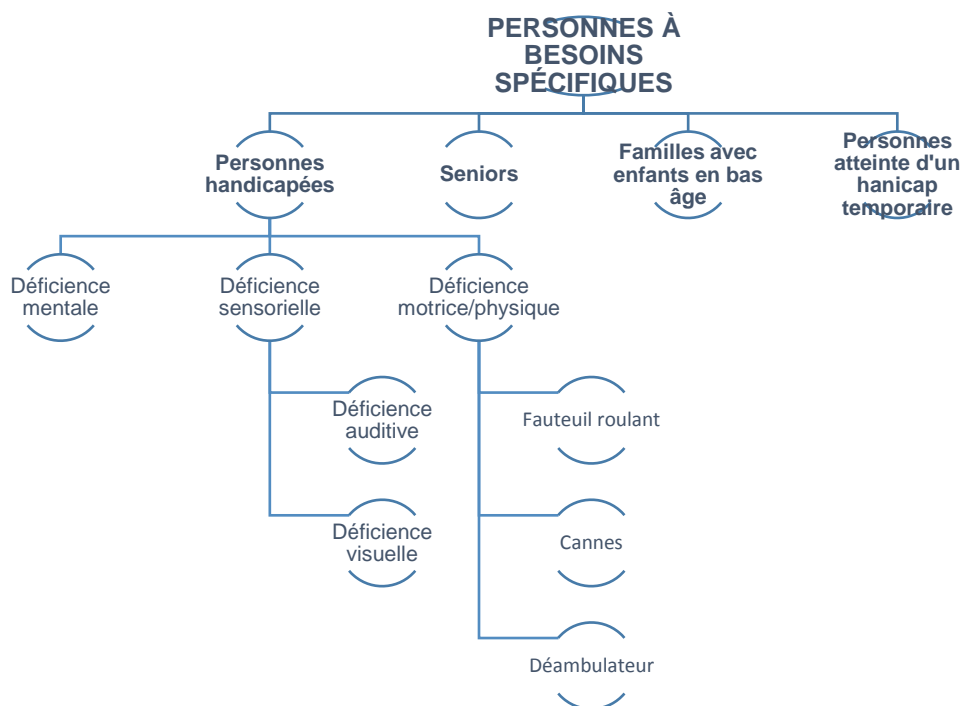


Figure 1 Différents publics cibles du tourisme accessible

Source : Création de l'auteure

En plus d'être croissante, la population est vieillissante et le taux de handicap augmente avec l'âge. La nécessité de garantir un environnement sûr, des services et des moyens de transports accessibles prend dès lors tout son sens. D'un point de vue commercial, le marché d'un tourisme accessible est également séduisant. Les personnes âgées dépensent souvent plus que les autres touristes. Les seniors et les personnes handicapées, qui n'ont, pour la plupart, pas d'occupation professionnelle, sont libres de voyager durant toute l'année, ce qui permet aux acteurs du tourisme de bénéficier de revenus même durant la saison basse (OMT, 2014).

1.4.1 Personnes handicapées

Définitions du terme « handicap »

La *Convention relative aux droits des personnes handicapées* de l'Organisation des Nations Unies (ONU) définit les personnes handicapées telles que « des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres. » (ONU, 2006)

Similairement, la *Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées* (LHand), entrée en vigueur en Suisse en 2004, définit comme handicapée « toute personne dont la déficience corporelle, mentale ou psychique présumée durable l'empêche d'accomplir les actes de la vie quotidienne, d'entretenir des contacts sociaux, de se mouvoir, de suivre une formation, de se perfectionner ou d'exercer une activité professionnelle, ou la gêne dans l'accomplissement de ces activités » (Assemblée fédérale de la Confédération suisse, 2002).

Les deux définitions précitées se fondent sur une même approche du handicap, soit qu'il s'agit d'un problème de santé durable qui empêche l'individu d'entreprendre des tâches banales du quotidien. Elles sont l'exemple de synthèse des deux approches essentielles du handicap qui coexistent aujourd'hui dans les communautés occidentales : le modèle médical et le modèle social (Gazareth, 2009).

Modèle médical

Datant des années 1800, le modèle médical apparaît lors de recherches désirant détailler et inventorier les différents types de malformations et de maladies inguérissables de l'esprit et du corps humain. Aussi connu sous le nom de « modèle individuel », le modèle médical évalue le handicap comme un problème propre à une personne, provoqué par un traumatisme, une maladie ou tout autre ennui de santé (Gazareth, 2009). Selon cette approche, le handicap doit être guéri aux moyens de soins médicaux et de traitements, le but étant l'adaptation et le rétablissement de la personne (Darcy & Buhalis, 2011)

Indéniablement, le modèle social peut servir de fondement à des attitudes, des politiques ou des résultats négatifs et limitatifs. Même si une intervention médicale peut s'avérer nécessaire, il est simpliste de considérer les traitements médicaux comme seuls remèdes aux personnes handicapées (Darcy & Buhalis, 2011; Daruwalla & Darcy, 2005).

Modèle social

Au contraire du modèle médical, le modèle social, né dans les années 1970, perçoit le handicap comme étant le résultat d'un environnement social qui exclut les personnes handicapées de toute participation à la vie de communauté. Selon cette approche, ce n'est pas la déficience de la personne qui la met dans une situation handicapante, mais de l'environnement social bâti exclusif et non adapté qui l'empêche d'entreprendre ses activités sociales et de remplir son rôle de citoyen. Le modèle social ne nie pas l'existence de déficiences mais affirme que le handicap résulte de barrières sociales, physiques, économiques et politiques qui excluent et isolent les personnes handicapées (Daruwalla & Darcy, 2005). Le handicap est causé par un ensemble complexe de limitations auxquelles les personnes concernées font face, notamment des préjugés, des situations exclusives ou discriminantes ainsi que l'incapacité d'accéder à des lieux, à des moyens de transports ou à des bâtiments (Darcy, 2002).

La société étant la source de handicaps, il est de la responsabilité de la collectivité de trouver des solutions pour permettre aux individus touchés dans leur santé de ne plus être considérés comme « handicapés » et de pouvoir bénéficier des mêmes droits et opportunités que les personnes dont l'organisme ne présente pas de dysfonctionnement (Buhalis & Darcy, 2011). Il est nécessaire d'améliorer la situation des personnes handicapées afin de leur permettre de prendre librement part à la vie de communauté, notamment en entreprenant des mesures de changements environnementaux et sociaux. En outre, le modèle social, basé sur le concept de dignité et d'égalité des chances, doit se propager en s'appuyant sur la notion des droits de l'homme. (Gazareth, 2009; OMS, 2011)

Un élément essentiel qui définit et différencie les deux modèles est la prise en compte de deux définitions clés : au contraire du modèle médical, le modèle social distingue le terme « déficience » du terme « handicap » (Darcy & Buhalis, 2011).

D'après la *Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé* (CIF) de l'OMS, les déficiences font référence à des « problèmes des fonctions organiques ou des systèmes anatomiques, manifestés par un écart ou une perte importante ». Toujours selon ladite classification, le handicap « est un terme générique désignant les déficiences, les limitations d'activité et les restrictions de participation. Il désigne les aspects négatifs de l'interaction entre un individu (ayant un problème de santé) et les facteurs contextuels face auxquels il évolue (facteurs personnels et environnementaux). » (OMS, 2011)

Le but général du modèle social est de fournir une compréhension plus positive du handicap et de ce que cela implique de vivre avec un handicap dans une société qui n'est pas adaptée. Il ne faut pas percevoir le handicap comme anormalité mais plutôt comme faisant partie de la palette de la diversité humaine. Dans ce sens, le modèle social rejette l'idée que les personnes souffrant d'un handicap soient vues comme « défailtantes » par rapport aux « standards » (Darcy & Buhalis, 2011).

Modèle médical vs. Modèle social

Les paragraphes précédents décrivent les majeures différences entre le modèle médical et le modèle social. Le tableau ci-contre en présente brièvement les points principaux.

	Modèle médical (individuel)	Modèle social
Source du handicap	Le handicap résulte d'un traumatisme, d'une maladie, d'un ennui de santé	Le handicap est généré par une société non appropriée qui impose des obstacles, d'où l'exclusion des personnes handicapées
Vocabulaire	Handicap = problème propre à la personne	Identification et distinction des termes « déficience » et « handicap »
Solution au handicap	« Réparer » ou « guérir » la personne handicapée aux moyens de traitements afin qu'elle réponde aux « normes »	Changer la société afin d'éliminer les obstacles, et donc, les situations handicapantes.

Table 1 Modèle médical vs. Modèle social

Source : Illustration de l'auteure

En résumé, la différence majeure du modèle social est le changement de point de vue sur le handicap, qui n'est non pas, une « tragédie personnelle » (comme le présuppose le modèle médical) mais une situation causée par un environnement social non adéquat qui impose des barrières handicapantes dans divers contextes politiques, sociaux, physiques ou économiques. De plus, le modèle social fait la différence entre « déficience » et « handicap » : la déficience fait référence à un problème de fonctionnement. Le handicap exprime une interaction négative entre une personne et l'environnement dans lequel il évolue (Buhalis & Darcy, 2011).

En termes de solution, le modèle médical affirme que la personne concernée doit être « normalisée » à l'aide de traitements. Au contraire, le modèle social estime qu'il est de la responsabilité de la société de s'adapter à la personne à besoins spécifiques en entreprenant les changements nécessaires dans les domaines sociaux, économiques, comportementaux et politiques (Darcy & Buhalis, 2011).

L'avis de l'OMS

Dans la perspective de classer les différents types de handicap, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a établi la *Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé* (CIF), en 2001. L'OMS ne fournit pas de définition détaillée du handicap, cependant, la CIF l'explique comme étant l'interaction désavantageuse entre un individu, sa structure et son fonctionnement ainsi que l'environnement dans lequel il évolue (OMS, 2011).

D'après l'OMS, le handicap peut se présenter sous trois façons différentes :

- Déficiences : Lorsqu'un ennui de santé affecte la constitution ou les fonctions anatomiques d'un individu (absence d'un membre / difficultés de mémorisation).
- Limitation d'activité : Lorsqu'une personne n'a plus l'aptitude d'accomplir certaines tâches (difficultés à manger ou à s'organiser).
- Restriction de participation : Difficultés qu'une personne rencontre en s'impliquant dans un environnement social (difficultés à trouver un emploi dû à ses restrictions).

Le handicap ne constitue pas seulement un ennui biologique, mais aussi un problème social, qui surgit lorsqu'un individu n'est pas capable d'accomplir des activités primaires de la vie sociale ou prendre totalement part à la société pour un motif de santé (Gazareth, 2009).

Les 4 principaux types de déficiences

Déficiences motrices

La déficience motrice correspond à l'atteinte complète ou partielle de la mobilité. Une telle déficience provoque de nombreux ennuis, tels que des difficultés de déplacements et de maîtrise de son propre corps et parfois des troubles de la communication ou de la prise et de manipulation d'objets. Une telle déficience limite souvent la participation à la vie en communauté, par des barrières aussi bien physiques que comportementales. Une personne souffrant de déficience motrice nécessite généralement une assistance matérielle (fauteuil roulant, déambulateur, béquilles, canne) et/ou une assistance humaine (soins et accompagnement) (Tourisme et Handicaps, 2017).

Déficiences intellectuelles

Une déficience mentale correspond à des problèmes de communication, de compréhension et de décision. Une personne souffrant d'une déficience mentale peine à apprendre et à s'adapter. A cela s'ajoute des difficultés à se repérer dans le temps et dans l'espace. Les individus sujets à une déficience mentale nécessitent une assistance humaine ainsi que des moyens techniques (Tourisme et Handicaps, 2017).

Déficience auditive

La déficience auditive engendre des difficultés à entendre, à distinguer et décoder les informations sonores, dont la parole. Il ne faut pas confondre un individu sourd et un individu malentendant (Tourisme et Handicaps, 2017).

- Une personne sourde a soit perdu l'ouïe ou est née sourde. Elle n'entend aucun message sonore. La communication se fait alors aux moyens de techniques visuelles, notamment l'utilisation de la langue des signes.
- Une personne malentendante souffre de difficultés d'audition. Elle nécessite généralement l'aide d'outils sonores, tels qu'une boucle magnétique ou un appareil auditif mais peut généralement aussi lire sur les lèvres.

Déficience visuelle

Une déficience visuelle entrave la vue et entraîne des difficultés d'orientation et de déplacements. Là encore, une distinction doit être faite entre une personne non-voyante et une personne malvoyante (Tourisme et Handicaps, 2017).

- Une personne malvoyante souffre de cécité totale. Elle s'oriente grâce à ses autres sens (ouïe, odorat, toucher, goût). Lors de ses déplacements, elle s'aide généralement d'un chien guide ou d'une canne blanche afin de déceler et éviter les obstacles.
- Une personne malvoyante souffre d'une cécité partielle. Les éléments de l'environnement sont discernés différemment selon le degré de vision. Elle s'aide de la lumière ainsi que du contraste et du relief des obstacles pour concevoir l'espace et se mouvoir. Elle nécessite l'aide d'indices éveillant ses autres sens afin de faciliter son orientation.

1.4.2 Personnes âgées

Segment touristique des seniors

Les recherches littéraires évoquant les attitudes des seniors ainsi que les défis auxquels ceux-ci sont confrontés durant leurs vacances sont rares (Darcy, 2006). En plus d'une définition précise et unanime, il manque un consensus concernant la tranche d'âge faisant référence au touriste senior. Par conséquent, les statistiques relatives à ce profil de touristes varient d'une destination à l'autre (Alén, Domínguez, & Losada, 2012). Dans le cadre de ce travail, toute personne âgée de plus de 65 ans fait partie de la catégorie senior.

Compte tenu du vieillissement de la population, le nombre de seniors s'accroît au fil des ans. Par ailleurs, il découle de la simple logique que le risque d'être atteint d'une déficience augmente avec l'âge. Faisant donc partie intégrante du public cible du tourisme accessible, les seniors sont eux aussi directement concernés par les besoins d'une accessibilité facilitée (OMS, 2011; Darcy & Buhalis, 2011).

Considéré comme émergent, le segment des touristes seniors n'avait, par le passé, pas retenu beaucoup d'attention de la part des acteurs touristiques. Cependant, cette tendance est en train de changer (Darcy, 2006). Il est important que les acteurs touristiques prennent en compte les besoins de ce segment de marché, particulièrement lors de la transformation de biens et services touristiques existants ainsi que lors de la création de nouvelles offres (Alén, Domínguez, & Losada, 2012).

Intéressantes perspectives pour les acteurs touristiques

Au vu de sa constante croissance, le segment des touristes seniors ne peut plus être négligé par l'industrie touristique (Story, Mueller, & Mace, 1998). Cette catégorie de voyageurs présente divers avantages économiques pour les acteurs touristiques intéressés par l'amélioration de l'accueil et l'accessibilité de leurs infrastructures (Alén, Domínguez, & Losada, 2012; Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

Généralement, les personnes âgées n'exercent plus d'activité professionnelle. Il leur est donc facile et surtout agréable d'entreprendre des voyages à durées variables, en dehors des périodes d'affluence. Pour les acteurs touristiques, cette flexibilité se traduit par un prolongement des saisons et engendre aussi d'intéressantes recettes supplémentaires. Outre un pouvoir d'achat conséquent, les touristes seniors voyagent habituellement accompagnés de leur partenaire, de leurs proches ou alors en groupes. Trop longtemps ignorés des professionnels du domaine du tourisme, ces arguments doivent générer de réelles et de nouvelles motivations pour l'accueil des personnes âgées (OMT, 2014; Alén, Domínguez, & Losada, 2012).

Motivations de voyages

De nos jours, les personnes âgées font partie de la génération appelée « baby-boomers ». Cette nouvelle catégorie de seniors recherche des loisirs actifs et épanouissants pour rythmer leur retraite. Le tourisme est vu comme une quête d'expériences de vie (Darcy, 2006).

Aussi longtemps que la santé le permet, les seniors se plaisent à voyager pour diverses raisons. Visiter la famille ou les amis, découvrir de nouvelles destinations, pallier à l'ennui et sortir de la routine quotidienne, interagir avec un environnement différent ou encore rencontrer et échanger avec de nouvelles personnes sont autant de motivations qui poussent les seniors à sortir de chez eux (Alén, Domínguez, & Losada, 2012).

1.4.3 Données chiffrées

POPULATION DES PERSONNES À BESOINS SPÉCIFIQUES				
	Personnes handicapées	Personnes âgées > 65 ans	Population totale	Source
Monde	+ 1 milliard (15% de la population mondiale)	900 millions (> 60 ans) – 12% de la population mondiale	1.9 milliard	(OMS, 2015; OMS, 2011)
Europe	49.8 millions	88.8 millions	138.6 millions	(Commission européenne, 2014)
Suisse	1.2 million	1.5 million	2.7 millions	(Pro Infirmis, 2017; OFS, 2016)

Table 2 Population des personnes à besoins spécifiques

Source : Illustration de l'auteure

Dans le monde

Le *Rapport mondial sur le handicap* de l'OMS (2011) rapporte que plus d'un milliard de personnes souffrent d'un handicap dans le monde, dont 200 millions doivent faire face à de grandes difficultés fonctionnelles. Dans les années à venir, la prévalence du handicap ne cessera de croître puisqu'elle s'explique par le vieillissement de la population et un risque accru chez les personnes d'un âge avancé ainsi que par l'augmentation des problèmes de santé chroniques. De plus, l'OMS estime la population des seniors (dans le cas présent, toute personne âgée de plus de 60 ans est considérée comme senior) à 900 millions de personnes (OMS, 2015). D'après les deux estimations de l'OMS, la population mondiale des personnes à besoins spécifiques s'élève à 1,9 milliard de touristes potentiels (OMS, 2011; OMS, 2015).

En Europe

En 2014, la Commission européenne a mené une vaste étude d'impacts économiques du tourisme sans barrière en Europe. Elle y dénombre 138,6 millions de personnes à besoins spéciaux, dont 36% sont des personnes handicapées, âgées de 15 à 64 ans, et 64% sont des seniors (Commission européenne, 2014).

Toujours selon la même étude, entre 2011 et 2020, le taux d'augmentation de la population de personnes à besoins spécifiques devrait croître de 1,2% par année. Cela sous-entend que le marché grimpera de 138,6 millions, en 2011, à 154,6 millions, en 2020. En examinant les chiffres dans les détails, nous constatons que l'estimation du taux de croissance des personnes âgées est plus élevé (1,8%) que celui des personnes handicapées (0,1%). Cela confirme donc l'importance du segment des seniors et son rôle de force motrice du marché (Commission européenne, 2014). Cette population ne peut plus être considérée comme une minorité silencieuse et insignifiante (Story, Mueller, & Mace, 1998).

En matière de demande touristique, celle des personnes à besoins spécifiques au sein de l'Union européenne devrait croître de 744,3 millions de voyages, en 2011, à 861,9 millions de voyages, en 2020 (Commission européenne, 2014).

En Suisse

Selon l'organisation Pro Infirmis (2017), la Suisse dénombre 1,2 million de personnes souffrant d'un handicap (déficiences physiques, psychiques, intellectuelles et sensorielles confondues). De son côté, l'OFS (2016) compte 1,5 million de personnes âgées de plus de 65 ans. Ainsi, la population à besoins spécifiques en Suisse représente un marché de 2,7 millions de touristes potentiels.

1.5 BESOINS DU PUBLIC CIBLE

Les personnes à besoins spécifiques désirent partir en vacances au même titre que les individus valides. Lorsqu'il s'agit de voyager, elles ont les mêmes besoins et les mêmes droits que le reste de la population. Cependant, elles nécessitent souvent des prestations complémentaires (Blaho-Poncé, 2015).

Les attentes et les exigences des personnes à besoins spécifiques varient d'une étape à l'autre du séjour. Durant la phase d'organisation du voyage, ce public a avant tout besoin d'informations fiables et précises relatives à l'accessibilité des services et produits touristiques, sans lesquelles le choix de la destination et de l'hébergement n'entre simplement pas en considération (Eichhorn & Buhalis, 2011; Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016). En cas de besoin, cette étape inclut également l'organisation de la location d'un matériel spécialisé et/ou d'une assistance d'aide et de soins durant le voyage (Darcy, 2002).

Lors du séjour, les besoins de ces mêmes personnes incluent une assistance, un accès simplifié aux infrastructures ainsi que des transports et des équipements adaptés (Cameron, Darcy, & Foggin, 2003; Alén, Domínguez, & Losada, 2012; Darcy & Buhalis, 2011). En outre, les touristes à besoins spécifiques apprécient évidemment un accueil chaleureux et professionnel, en espérant se sentir vite intégrées et autonomes dans la destination choisie (Blaho-Poncé, La chaîne d'accessibilité, pivot de l'accès au Tourisme Handicap, 2015).

1.5.1 Besoins d'informations fiables

L'organisation d'un voyage est une phase cruciale pour les personnes à besoins spécifiques. Durant toutes les étapes du voyage, lesdits clients souhaitent obtenir des informations précises relatives à l'accessibilité afin de pouvoir juger de l'adéquation des biens et des services touristiques proposés pour satisfaire leurs exigences personnelles (Darcy & Buhalis, 2011; Eichhorn & Buhalis, 2011). Cela étant, il est généralement difficile d'obtenir des renseignements concernant l'accessibilité des infrastructures touristiques et hôtelières (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

La question de l'hébergement est habituellement la première préoccupation d'un voyageur en situation de handicap qui doit s'assurer que l'hébergement choisi réponde effectivement à ses attentes personnelles. Pour ce touriste, il est primordial de trouver un lieu lui garantissant la capacité de pouvoir se mouvoir librement, au contraire des autres touristes, pour qui l'accessibilité n'engendre pas de réflexion particulière puisqu'elle est déjà considérée comme acquise (Blaho-Poncé, La chaîne d'accessibilité, pivot de l'accès au Tourisme Handicap, 2015).

1.5.2 Besoins d'accessibilité

Les personnes handicapées et les seniors partagent des attentes semblables, dont une accessibilité simplifiée (Alén, Domínguez, & Losada, 2012). Une accessibilité garantie est d'ailleurs généralement l'élément majeur qui rend les personnes à besoins spécifiques confiantes quant au succès de leurs loisirs et leurs vacances (Cameron, Darcy, & Foggin, 2003).

Les attentes en matière d'accessibilité varient selon le type de déficience, du degré d'assistance nécessaire ainsi que l'usage d'un équipement spécifique. Chacun a des exigences individuelles spécifiques en fonction de ses capacités (Darcy & Buhalis, Conceptualising disability, 2011).

1.5.3 Besoins d'assistance

Certaines personnes à besoins spécifiques dépendent d'une assistance pendant leurs voyages. Si l'accompagnant n'est pas un membre de la famille, un ami ou une connaissance, il est nécessaire de recourir à une aide professionnelle, ce qui engendre des dépenses supplémentaires. Les tarifs d'un assistant portent aussi bien sur des coûts directs, sous forme d'un versement de salaire, que sur des coûts indirects, c'est-à-dire les frais liés au transport, à l'hébergement et aux repas (Darcy, 2002).

Compte tenu des coûts supplémentaires non négligeables, les personnes en situation de handicap choisissent souvent de se reposer sur leur famille ou leurs connaissances pour partir en vacances. Cette option soulève malgré tout des problèmes de dépendance et provoque un certain manque de liberté tant pour la personne concernée que pour son accompagnant (Darcy, 2002).

1.5.4 Besoins d'un équipement spécialisé

Les personnes à mobilité réduite utilisent généralement des moyens auxiliaires pour se déplacer, tels qu'un fauteuil roulant, un déambulateur ou des cannes. Certaines personnes choisissent de se munir leur matériel personnel, car celui-ci a été construit sur mesure. Néanmoins, le transport de son propre équipement requiert une certaine disponibilité en termes d'organisation et d'espace. Occasionnellement, il est également envisageable de louer du matériel au lieu de villégiature. Toutefois, cette démarche occasionne des frais additionnels (Darcy, 2002).

Au vu des difficultés citées, liées à une assistance et à un matériel spécialisé, il n'est donc pas surprenant que les personnes handicapées voyagent moins fréquemment que les autres touristes (Darcy, 2002).

1.6 BARRIÈRES

Les personnes âgées ou handicapées ont les mêmes envies et motivations de voyages que le reste de la population. Cependant, elles doivent faire face à plusieurs barrières. Les barrières peuvent être définies comme des entraves rencontrées pendant la participation ou la tentative de participation à une expérience touristique (Cameron, Darcy, & Foggin, 2003).

Présents au quotidien, les obstacles physiques et comportementaux rencontrés empêchent la pleine participation des personnes handicapées à la vie de la société. L'accès à l'emploi, à l'habitat, à l'éducation, aux activités culturelles, aux loisirs et aux transports a souvent été refusé aux personnes handicapées (Story, Mueller, & Mace, 1998).

Dans le domaine touristique, les nombreuses difficultés liées à l'accessibilité peuvent être rencontrées à tout moment de l'itinéraire (Eichhorn & Buhalis, 2011; OMT, 2014).

Au cours de la phase de planification des vacances, le manque d'informations fiables et claires concernant l'accessibilité, indispensables pour l'identification d'une destination ou d'un hébergement adapté, constitue le défi majeur pour cette catégorie d'individus. Les touristes dépendants d'une assistance professionnelle ou d'un équipement spécialisé rencontrent également des difficultés lors de la réservation de ces services complémentaires (OMT, 2014).

Durant le voyage proprement dit, les obstacles rencontrés prennent souvent la forme de transports inadaptés, d'une inaccessibilité physique des lieux, d'un personnel non formé ou incompetent, de l'absence d'équipement approprié ou d'une incapacité de participer à des manifestations ou à la visite de lieux touristiques (OMT, 2014).

Au vu de ces nombreuses barrières rencontrées avant et pendant les vacances, l'organisation d'un voyage hors de son propre domicile est souvent une source d'appréhension pour les personnes à besoins spécifiques (Eichhorn & Buhalis, 2011; OMT, 2014).

Il existe des milliers de situations handicapantes générées par une variété de déficiences différentes (Darcy & Buhalis, 2011). Pour plus de compréhension, Eichhorn et Buhalis (2011) recommandent de classer les diverses barrières rencontrées par les personnes à besoins spécifiques lors de leurs voyages en trois catégories principales :

- Les contraintes d'accessibilité physique
- Les barrières comportementales
- Un manque d'informations

Il est intéressant d'ordonner les différents obstacles et contraintes dans les trois catégories précitées afin de comprendre les situations handicapantes auxquelles les personnes à besoins spécifiques sont confrontées au quotidien (Eichhorn & Buhalis, 2011).

1.6.1 Contraintes d'accessibilité physique

Les obstacles rencontrés par les personnes à besoins spécifiques lors de leurs loisirs ou leurs vacances sont principalement des barrières physiques ou architecturales. Ces barrières impliquent notamment l'inaccessibilité aux lieux, aux attractions et aux bâtiments, l'exiguïté des portes et des couloirs, l'étroitesse des espaces ou encore la présence de seuils ou de marches

(Blaho-Poncé, 2015). Un autre problème de taille est l'absence de toilettes réservées et adaptées aux personnes handicapées (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

Dans le domaine hôtelier, les obstacles physiques font également référence au nombre de chambres accessibles limité, à l'inaccessibilité aux infrastructures, à la présence de marches et de seuils infranchissables, au manque d'espace dans les salles de bain ou à l'absence de douche sans seuil et de barres d'appui (Commission européenne, 2014).

1.6.2 Barrières comportementales

Les barrières comportementales rencontrées sont tout aussi problématiques que les obstacles physiques. Elles comprennent notamment le manque de formation du personnel dans les lieux visités, l'incompréhension des besoins liés à l'accessibilité, la négligence de la personne handicapée et la communication faite uniquement avec son accompagnant (Commission européenne, 2014; Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

En plus de la présence de nombreuses, force est de reconnaître que les offres destinées aux personnes à besoins spécifiques sont insuffisantes. Ce manque d'offres peut s'expliquer en partie par l'ignorance ou la négligence des acteurs du tourisme qui, souvent, omettent de considérer les personnes à besoins spécifiques comme un marché à part entière ou qui les associent à un marché à faible rendement (Darcy, 2006).

1.6.3 Un manque d'informations

Les personnes à besoins spécifiques sont souvent confrontées à l'absence d'informations fiables concernant l'accessibilité des lieux (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016). La mise à disposition et la fiabilité des renseignements relatifs à l'accessibilité est fondamentale. Les informations en question sont en effet indispensables pour la recherche et pour l'identification d'une destination adaptée aux besoins personnels des individus en situation de handicap (Blaho-Poncé, 2015). Le manque d'informations est souvent vu comme une barrière aussi importante que les obstacles architecturaux (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

1.7 UNIVERSAL DESIGN

La conception du monde actuel ne convient pas parfaitement à tout le monde. Chacun rencontre parfois des difficultés avec les produits qu'il utilise ou dans l'espace où il évolue. Les concepteurs de biens sont formés pour créer des objets répondant aux besoins d'une catégorie de personnes moyennes mais, en réalité, ce groupe mythique n'existe pas. Chaque individu, selon son âge, son genre, ses capacités ou ses besoins, est unique (Story, Mueller, & Mace, 1998).

Dans le domaine touristique, les situations handicapantes sont nombreuses et l'intégration du marché des personnes à besoins spécifiques symbolise un challenge pour l'industrie du tourisme (Buhalis & Darcy, 2011). En réponse à cette difficulté, un concept émergeant cherche à combiner le handicap, la création et l'architecture dans ce que l'on appelle le « universal design » ou « conception universelle » (Story, Mueller, & Mace, 1998).

Ronald Mace (1998), fondateur et directeur de programme du Center for Universal Design, définit la conception universelle telle que :

“Universal design is the design of all products and environments to be usable by everyone regardless of age, ability or situation. Achieving usability by people of all ages, abilities, and situations is very difficult, but it is a goal well worth striving for. As universal design performance is increased, so are usability, safety and marketability for all users.”

[« La conception universelle fait référence au design de produits et d'environnements qui peuvent être utilisés par tous, indépendamment de leur âge, de leurs capacités ou de leur situation. Concrétiser une utilisation par des personnes de tous âges, toutes capacités et situations est vraiment ardu, mais il s'agit d'un objectif qui en vaut la peine. Plus la conception universelle est réalisée, plus le sont l'utilisation, la sécurité et le potentiel commercial pour tous les utilisateurs. »]

Le but de la conception universelle est de concevoir des produits et des environnements pouvant satisfaire une variété de personnes aussi large que possible, sans requérir à une assistance extérieure ou une conception spécialisée, et cela à moindres frais. La conception universelle cible chacun et chacune, quel que soit son âge, sa taille, indépendamment de ses capacités. La conception universelle respecte la diversité humaine et promeut l'intégration de tous dans la vie de société (Story, Mueller, & Mace, 1998).

Un environnement, un bien ou un service pouvant être identifié comme une conception universelle respecte les sept principes suivants (Story, Mueller, & Mace, 1998) : 1) Utilisation équitable ; 2) Flexibilité dans l'utilisation ; 3) Usage simple et intuitif ; 4) Information perceptible ; 5) Tolérance aux erreurs ; 6) Effort physique minimal ; et 7) Espace et dimension pour l'accessibilité et l'usage.

Un environnement conçu en respectant les principes de la conception universelle ne bénéficie pas uniquement aux personnes handicapées mais à l'ensemble de la population. Etant donné que le but du présent concept est de proposer des solutions liées à la sécurité, un environnement conçu selon la conception universelle est un environnement plus sûr (Buhalis & Darcy, 2011).

La conception universelle ne s'arrête pas à l'accessibilité mais se fonde sur la durabilité. C'est pourquoi elle devrait être au centre des stratégies et des planifications à tous les niveaux de la société (Story, Mueller, & Mace, 1998; OMT, 2014). L'industrie du tourisme a, elle aussi, été appelée à recourir aux principes de la conception universelle comme fondation pour favoriser un développement d'offres durables (Buhalis & Darcy, 2011).

1.8 DÉBUTS DES RÉFLEXIONS LIÉES AU TOURISME ACCESSIBLE

En termes de recherche littéraire, la relation entre le tourisme et les personnes à besoins spécifiques sont deux sujets de recherche qui sont longtemps restés séparés et ont commencé à faire l'objet de plus d'attention seulement à partir des années 1990. Antérieurement, la relation entre la mobilité réduite, l'accessibilité et le tourisme était un phénomène sous-recherché (Darcy, 2002; Darcy, 2006; Alén, Domínguez, & Losada, 2012).

En 1980, les mots « tourisme » et « accessibilité » ont été unis pour la première fois, dans la *Déclaration de Manille sur le tourisme mondial*. La déclaration reconnaît le tourisme comme un droit fondamental. Par conséquent, le tourisme se doit d'être accessible et garanti à tous, indépendamment des caractéristiques individuelles (Alén, Domínguez, & Losada, 2012).

En 1991, lors de l'Assemblée générale de l'OMT à Buenos Aires, des recommandations furent adoptées dans la perspective de développer une forme de tourisme accessible aux personnes handicapées (OMT, 2014). Dès lors, nombreuses sont les organisations internationales à montrer leur intérêt pour une approche coordonnée dans le but de faire face aux problèmes liés au handicap et à l'accessibilité au tourisme (Darcy, 2006).

L'OMT se dit consciente de l'inégalité, des barrières et du manque d'accessibilité auxquels les personnes à besoins spécifiques sont confrontées lors de leurs voyages. C'est pourquoi, l'organisation promeut le tourisme accessible en incitant tous les acteurs concernés à appliquer les recommandations adoptées en 1991, réétudiées et réactualisées en 2005 (OMT, 2014).

Par la suite, la signature de la *Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées*, en 2007, a permis de mettre en lumière les besoins des personnes handicapées (OMT, 2014).

Le gouvernement et l'industrie du tourisme doivent impérativement mettre la question de l'accessibilité dans l'agenda politique du tourisme. En tant que principal fournisseur de biens et de services destinés au public, il est du devoir de l'industrie du tourisme de prendre des mesures dans le but de garantir aux personnes à besoins spécifiques l'accessibilité aux voyages et la liberté de déplacements, au même titre que les autres touristes (Darcy, 2002; OMT, 2014).

Longtemps ignorées par l'industrie touristique, les personnes à besoins spécifiques ont commencé, il y a peu, à retenir l'attention des acteurs du tourisme. Malgré son caractère nouveau, le présent groupe cible tend, néanmoins, à gagner de l'importance et de la reconnaissance. Preuve de sa récente émergence, il est désigné prioritaire dans plusieurs politiques et stratégies touristiques (Alén, Domínguez, & Losada, 2012; Ambrose, Darcy, & Buhalis, 2012).

Avec le développement d'un tourisme accessible, l'industrie du tourisme dispose d'une opportunité d'exploiter un marché en pleine croissance, de compter de nouveaux clients et d'augmenter ses revenus (OMT, 2014).

1.9 DÉVELOPPEMENT DU TOURISME ACCESSIBLE

Le développement d'une forme de tourisme accessible à tous est complexe et repose sur de nombreux éléments. En premier lieu, il est indispensable de reconnaître les personnes à besoins spécifiques comme étant un marché à part entière. Souvent négligés, ces touristes méritent d'être respectés et intégrés dans les réflexions en matière de conception et développement touristique (Alén, Domínguez, & Losada, 2012; Story, Mueller, & Mace, 1998; Darcy & Buhalis, 2011). Deuxièmement, les acteurs du secteur du tourisme doivent s'intéresser et s'engager en faveur de l'expansion et de la promotion du tourisme accessible à tous (OMT, 2014; Commission européenne, 2014). Subséquemment, dans la perspective de créer une destination accessible, les obstacles doivent être éliminés, des informations détaillées doivent être mises à disposition de tous et les collaboratrices et collaborateurs travaillant dans le domaine du tourisme doivent être sensibilisés.

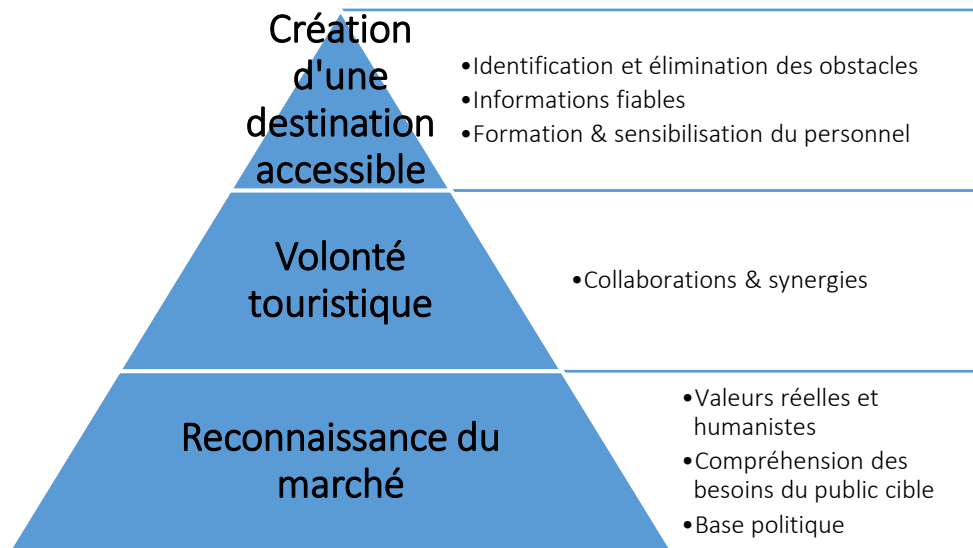


Figure 2 Etapes du développement du tourisme accessible

Source: création de l'auteur

1.9.1 Reconnaissance du marché par les acteurs du tourisme

La reconnaissance de l'importance du marché constitué par les personnes à besoins spécifiques et de sa constante croissance, due notamment au vieillissement de la population, représente une composante essentielle pour le développement du tourisme accessible (Alén, Domínguez, & Losada, 2012). Ainsi, la participation de tous les acteurs du tourisme et leur prise de conscience à l'égard des personnes à besoins spécifiques et de leurs attentes sont des éléments indispensables. Cette démarche repose sur des valeurs réelles et humanistes, soutenues par une base politique (Blaho-Poncé, 2015).

Base solide fondée sur des valeurs réelles et humanistes

Les personnes en situation de handicap et les seniors sont peu à peu reconnus comme un marché d'avenir (Darcy, 2006). Les acteurs touristiques prêts à s'engager dans le tourisme accessible y voient souvent une opportunité et espèrent, simultanément, augmenter la durabilité et la compétitivité de leur site (OMT, 2014; Darcy & Buhalis, 2011).

Néanmoins, il ne faut pas oublier que le développement du tourisme accessible repose sur des valeurs bien plus profondes. En effet, il est essentiel d'établir une base solide fermement fondée sur les valeurs d'indépendance, d'égalité et de dignité. Une telle base représente une fondation stable sur laquelle il est possible d'ériger les éléments opérationnels requis afin d'offrir des expériences touristiques accessibles à tous (Buhalis & Darcy, Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism, 2011).

En outre, le développement du tourisme accessible repose sur les trois composantes essentielles du développement durable, à savoir (Darcy, 2002) :

- Société : Egalité des chances en termes de voyages pour tous les touristes ; Intégration des voyageurs à besoins spécifiques ; Forme de tourisme bénéfique à tous (Darcy & Buhalis, 2011; Cameron, Darcy, & Foggin, 2003; OMT, 2014).
- Environnement : Création d'une destination accessible aussi bien aux visiteurs qu'aux résidents (OMT, 2014).
- Economie : Avantages compétitifs ; Progression de la durabilité et de la qualité de la destination engagée ; Augmentation du nombre de touristes, et par conséquent, des revenus (OMT, 2014; Darcy & Buhalis, 2011; Cameron, Darcy, & Foggin, 2003).

Compréhension des besoins du public cible

La nature hétérogène des personnes en situation de handicap requiert de la part des acteurs du tourisme une compréhension approfondie de la situation, des besoins et des attentes des touristes atteints de limitations ainsi que la connaissance de leur handicap et de son degré (Buhalis & Darcy, Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism, 2011; Ambrose, Darcy, & Buhalis, 2012).

Chaque être humain est unique, selon son âge, sa taille, ses capacités et ses préférences. Comprendre la situation des touristes en situation de handicap est une tâche complexe. (Story, Mueller, & Mace, 1998). Une telle compréhension inclut l'identification du type de handicap, du degré de dépendance à une aide humaine ou matérielle, de la situation socio-économique ou encore des expériences touristiques précédentes. Les besoins personnels varient d'un individu à l'autre, selon les caractéristiques précitées (Ambrose, Darcy, & Buhalis, 2012; Buhalis & Darcy, Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism, 2011). De plus, il est essentiel de nouer un contact individuel avec la personne concernée afin d'identifier et de comprendre ses besoins personnels, dans le but de mettre en œuvre les mesures nécessaires à son confort et à sa satisfaction (Buhalis & Darcy, Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism, 2011).

Le développement de biens et de services visant à satisfaire les attentes des personnes à besoins spécifiques doit être basé sur une large compréhension du public cible (Eichhorn & Buhalis, 2011). La satisfaction des personnes à besoins spécifiques, en relation avec les services et les biens touristiques proposés, dépend de leur prise en considération lors du processus de

développement du tourisme accessible : le touriste à besoins spécifiques doit toujours être positionné au cœur des réflexions en matière de conception et d'organisation des espaces (Darcy & Buhalis, 2011; Blaho-Poncé, 2015).

Base politique

La *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies, conclue en 2006, a été ratifiée par 160 pays. Malgré le nombre élevé d'états signataires, une telle Convention n'est concrètement appliquée que si elle est ancrée dans une loi nationale. Essentiel en termes de discrimination contre les personnes handicapées, un soutien doit également être apporté en matière de normes de constructions et de standards d'accessibilité et de mobilité. Une telle mesure est difficilement concrétisée puisqu'elle dépend d'une réelle volonté politique (Buhalis & Darcy, Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism, 2011; Nations Unies, 2006).

Dans le domaine touristique, l'OMT (2014) soutient et promeut le développement d'une forme de tourisme équitable et accessible à tous auprès des acteurs touristiques à l'échelle planétaire. Dans une perspective de durabilité, d'éthique et de responsabilité, l'OMT est convaincue que l'accessibilité aux destinations, produits et services touristiques pour tous doit être un objectif primordial de chaque politique et stratégie touristiques. Les *Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous*, initialement adoptées en 1991, puis réexaminées et actualisées en 2005, servent de cadre général pour toutes les parties prenantes du secteur, de manière à susciter une prise en compte des besoins des personnes handicapées et de promouvoir le développement d'un environnement tolérant, accueillant et, surtout, physiquement accessible.

1.9.2 Volonté touristique

En plus de l'accessibilité de lieux, des infrastructures et services proposés, le succès touristique d'une destination dépend grandement de l'engagement des acteurs touristiques (Blaho-Poncé, 2015). Faciliter l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap doit être une priorité pour toute politique visant à optimiser le tourisme responsable. Le développement d'un tourisme équitable et accessible à tous repose sur l'intégration des besoins du public cible dans les stratégies touristiques ainsi que sur la levée de fonds d'investissements, dans la perspective d'entreprendre des mesures d'améliorations, à court et à long terme (OMT, 2014).

Collaborations

Toutes les parties prenantes du secteur touristique sont concernées par le développement du tourisme accessible, qu'il s'agisse d'organisations publiques ou privées, situées tant du côté de l'offre que celui de la demande (Commission européenne, 2014).

Les principaux acteurs impliqués dans le développement d'une forme de tourisme accessible sont les suivants : 1) le gouvernement et l'industrie du tourisme ; 2) les professionnels, les experts et les organisations en faveur des personnes en situation de handicap ; 3) les principaux intéressés et usagers, soit les personnes à besoins spécifiques (Blaho-Poncé, 2015).

Synergies

La création d'un tourisme accessible à tous implique la collaboration d'un ensemble de fournisseurs de biens et de services, n'appartenant pas exclusivement au secteur touristique, mais également actifs dans les domaines culturel, commercial, social ou économique et guidés par l'influence des autorités publiques. Ce processus nécessite un travail transversal impliquant la participation de différentes corporations, de diverses maîtrises de constructions et degrés d'action. Tous les secteurs d'une destination doivent travailler ensemble dans le but de faire disparaître les attitudes négatives qui constituent une barrière majeure à l'accessibilité et à la participation des personnes à besoins spécifiques à l'industrie des voyages (Blaho-Poncé, 2015).

1.9.3 Création d'une destination accessible

Pour certaines personnes à besoins spécifiques, entreprendre un voyage reste parfois encore hors de portée. Pour respecter le principe d'égalité, il est essentiel de créer et de développer des destinations entièrement accessibles. A défaut, une large catégorie de la population restera défavorisée et privée de l'accès aux loisirs et aux voyages (Blaho-Poncé, 2015; Darcy, 2006).

Le noyau de l'offre touristique accessible repose sur l'accessibilité à une destination, à l'ensemble de son environnement et à ses attractions touristiques ainsi que sur l'autonomie de déplacements sur l'intégralité de son périmètre. Par conséquent, une telle accessibilité implique l'accès à de nombreux secteurs : les transports publics, les hébergements, la restauration, les commerces, les activités sportives et culturelles. Le développement d'une destination entièrement accessible présuppose la coordination de différents paramètres tangibles (hébergement, restauration, transport, commerces, attractions) et intangibles (professionnalisme, assistance, accueil, discrétion, sécurité, confort/bien-être). Les prestations précitées doivent être connectées les unes aux autres par le biais d'un parcours exempt d'obstacles (Blaho-Poncé, 2015).

Toutefois, le but n'est pas de créer des destinations réservées aux seules personnes handicapées. En effet, il est souhaitable d'intégrer ce type de clientèle dans les destinations touristiques conventionnelles, dans le but de leur permettre de voyager de manière équitable aux autres touristes et ainsi éviter toute forme de stigmatisation (Buhalis & Darcy, 2011; OMT, 2014; Cameron, Darcy, & Foggin, 2003; Blaho-Poncé, 2015).

Identification et élimination des obstacles

Dans la perspective de pouvoir accueillir des touristes aussi nombreux et diversifiés que possible, il est du devoir de chaque destination d'identifier les obstacles existants et d'entreprendre des mesures d'amélioration adéquates (Darcy, 2002).

Destinées à l'ensemble des acteurs touristiques, les *Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous* devraient être mises en œuvre par toutes les parties concernées par l'accueil de touristes (OMT, 2014).

Communication d'informations fiables

Communication domaine touristique

L'accès des personnes à besoins spécifiques aux transports, aux hébergements et aux attractions est fonction de la mise à disposition d'informations relatives à l'accessibilité de ces services. Sans connaissance ou accès à ces secteurs de l'industrie du tourisme, le public cible continue à voir ses expériences et opportunités touristiques fortement limitées (Darcy, 2006).

En matière de communication et d'information, il reste beaucoup de chemin à parcourir. Bien qu'ayant le statut de sources de renseignements principales, les sites internet des destinations touristiques ne font que rarement mention des aménagements adaptés et de l'accessibilité pour personnes à besoins spécifiques (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

La publication des informations relatives à l'accessibilité des infrastructures ne doit pas uniquement se faire par le biais de canaux spécialisés, à l'exemple d'organisations soutenant les personnes handicapées, mais aussi à l'aide de brochures et des sites Internet des fournisseurs de biens et services touristiques (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

Communication domaine hôtelier

Dans le secteur hôtelier, il existe une importante marge de manœuvre avant d'atteindre une entière accessibilité aux informations. Tous les hôtels, y compris les établissements inadaptés aux personnes à besoins spécifiques, devraient participer à l'effort d'information, en faisant savoir

de façon explicite, sur leur site Internet comme dans leurs brochures ou publications, si leur établissement est accessible et, le cas échéant, à quel degré. Certains établissements hôteliers font malheureusement preuve de réticence à l'idée de publier ce type de renseignements, surtout lorsqu'ils ne sont pas en mesure de proposer les services et prestations en question. Cette démarche permettrait pourtant aux personnes à besoins spécifiques de gagner du temps lors de leurs recherches d'hébergement (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

Sensibilisation & formation du personnel

Souvent, le personnel en charge de l'accueil de touristes manque de connaissances et d'expérience au sujet des personnes en situation de handicap. Cette regrettable situation constitue une barrière supplémentaire pour la concrétisation du tourisme accessible. De manière à adopter une attitude professionnelle et compétente, et ainsi satisfaire les exigences de ce public cible, une formation ou une sensibilisation aux besoins de ce type de clients est indispensable (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016; OMT, 2014; Blaho-Poncé, 2015).

1.10 SYNTHÈSE DE LA PARTIE THÉORIQUE

La revue de littérature relative au tourisme accessible à tous présentée dans les chapitres précédents a pour objectif de définir cette forme de tourisme, de faire connaissance avec son public cible ainsi que de comprendre les besoins et les barrières auxquelles les segments de clients concernés doivent faire face lors de ses voyages.

En résumé, le tourisme accessible, également appelé « tourisme sans obstacle », « tourisme adapté » ou « tourisme pour tous », est un modèle de touristique exempt de toute forme d'obstacle, qu'il s'agisse de barrières environnementales, architecturales ou comportementales (Buhalis & Darcy, 2011). Fondé sur des notions d'égalité et d'intégration, le tourisme accessible a pour but d'offrir des opportunités touristiques à tous, indépendamment des besoins et des particularités de chacun (Commission européenne, 2014; Alén, Domínguez, & Losada, 2012).

Principalement destinée aux personnes âgées ou en situation de handicap, cette forme de tourisme favorise également les familles avec poussettes ainsi que les individus souffrant d'un handicap temporaire (Buhalis & Darcy, 2011; OMT, 2014; Alén, Domínguez, & Losada, 2012).

Malheureusement, force est de constater que le public cible se heurte encore souvent à des barrières, non seulement d'ordre architectural mais ayant aussi trait à la négligence des acteurs du tourisme et à un personnel d'accueil non ou insuffisamment formé (Darcy, 2006; Commission européenne, 2014). Au vu de la constante croissance de ces catégories de clients, il est

indispensable que tous les acteurs touristiques mettent en œuvre des mesures permettant de faciliter l'organisation et la participation aux voyages des personnes à besoins spécifiques. A défaut, une partie considérable de la population restera défavorisée et ne bénéficiera que d'un accès fortement restreint au secteur des voyages (Darcy, 2002; Blaho-Poncé, 2015).

Le développement du tourisme accessible déploie ses actions sur plusieurs axes :

- Reconnaissance du marché : Tout d'abord, les personnes à besoins spécifiques doivent être considérées comme un marché à part entière (Alén, Domínguez, & Losada, 2012). Subséquemment, les besoins de cette clientèle spécifique doivent être identifiés. Un contact personnel est également indispensable pour prendre connaissance de l'assistance requise. Afin de garantir sa réussite, le développement du tourisme accessible doit être basé sur des notions humanistes, faisant référence à l'égalité et l'intégration. Cet ensemble doit être soutenu par une volonté politique et des lois reconnaissant les droits des personnes en situation de handicap (Buhalis & Darcy, 2011).
- Volonté touristique : Faciliter l'accessibilité au tourisme pour les personnes en situation de handicap doit constituer un objectif prioritaire pour toute stratégie touristique (OMT, 2014). Toutefois, une destination touristique accessible ne peut être concrétisée que dans la mesure où les acteurs touristiques saisissent les considérables enjeux de ce marché. Les efforts nécessaires doivent être consentis, principalement sous la forme de collaborations et de mises en œuvre de synergies (Commission européenne, 2014). Il s'agit d'un travail transversal impliquant l'active participation de toutes parties prenantes, soit (Blaho-Poncé, 2015) :
 - le gouvernement et l'industrie du tourisme ;
 - les professionnels, les experts et les organisations pour personnes en situation de handicap ;
 - les principaux intéressés et utilisateurs : les personnes à besoins spécifiques
- Création d'une destination accessible : Créer une destination accessible présuppose l'identification et l'élimination des obstacles, la mise à disposition d'informations fiables relatives à l'accessibilité ainsi la sensibilisation du personnel (Darcy, 2002; Darcy, 2006; Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016; Blaho-Poncé, 2015).

Suite à l'identification des exigences des personnes à besoins spécifiques ainsi que des obstacles rencontrés durant leurs voyages, les données récoltées font l'objet d'une analyse et donnent lieu à la formulation de recommandations d'améliorations.

BESOINS ET BARRIÈRES RENCONTRÉES			
CATÉGORIE	BESOINS	OBSTACLES	RECOMMANDATIONS
ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE	Accès simplifié grâce aux rampes, à l'absence de marches, à de vastes espaces, à des couloirs et des portes suffisamment larges, à des terrains plats et praticables, à des toilettes et des places de stationnement réservées et adaptées, équipement spécialisé, aide matériel pour la mobilité.	Obstacles physiques et architecturaux. Par exemple : exigüité des portes et couloirs, présence de marches et de seuils infranchissables, manque d'espace, inaccessibilité aux lieux, absence de toilettes réservées et accessibles	Des constructions ou des transformations de bâtiments coûtent chères et sont souvent irréalisables, en raison du caractère ancien ou protégé de la bâtisse. Néanmoins, il existe des solutions nécessitant peu d'investissements en termes de coûts et d'efforts. Citons par exemple l'installation d'une rampe mobile ou de barres d'appui dans les toilettes et les douches.
BARRIÈRES COMPORTEMENTALES	Les personnes à besoins spécifiques ont fondamentalement les mêmes besoins que les autres touristes. Pourtant, elles nécessitent quelques services ou mesures supplémentaires. Cette catégorie de clients apprécie notamment un accueil chaleureux et professionnel et espèrent pouvoir expérimenter des vacances passées de manière autonome, tout en se sentant intégrées.	Les barrières comportementales sont tout aussi fréquentes et contrariantes que les obstacles physiques. Il s'agit notamment de l'incompréhension des exigences liées à l'accessibilité, de la négligence des personnes à besoins spécifiques par les acteurs touristiques, du manque de formation ou de sensibilisation du personnel rencontré à destination.	Les acteurs touristiques doivent prendre conscience des caractéristiques propres aux touristes à besoins spécifiques. Cela implique la reconnaissance et l'intégration du public cible dans les stratégies touristiques, une sensibilisation du personnel ainsi qu'un contact individuel avec la personne concernée dans le but de connaître sa situation et d'identifier ses besoins et ses attentes.

<p>MANQUE D'INFORMATIONS</p>	<p>Dans le but de trouver un hébergement et une destination adaptés à leurs attentes, les personnes à besoins spécifiques nécessitent des informations relatives à l'accessibilité aussi précises, détaillées et fiables que possible. Sans connaissance ou de moyen d'accès à ces données, les touristes à besoins spécifiques se retrouvent exclus de l'industrie des voyages.</p>	<p>Il est souvent difficile d'avoir accès à des informations relatives à l'accessibilité des hébergements, biens et services touristiques.</p>	<p>Chaque fournisseur de biens ou de services touristiques doit participer à l'effort d'information et devrait communiquer clairement dans quelle mesure ses prestations sont accessibles. Même un acteur touristique non accessible devrait participer et annoncer que ses services ne sont pas accessibles. Ces mesures permettent aux touristes à besoins spécifiques non seulement d'identifier une destination ou un hébergement adapté à leurs besoins mais aussi de gagner beaucoup de temps lors de leurs recherches.</p>
<p>AUTRES</p>	<p><u>Besoins supplémentaires</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dépendance à une assistance humaine et/ou matérielle. 	<p>Difficultés pour organiser une prestation d'aide et de soins dans le lieu de villégiature ou pour louer des moyens auxiliaires adaptés.</p>	<p>L'hôtel ou la destination touristique devraient travailler en partenariat avec les services d'aide et de soins, dans le lieu de villégiature, afin de faciliter l'organisation de soins pour ses hôtes.</p>

Table 3 Besoins et barrières rencontrées

Source : Illustration de l'auteure

2 CONTEXTE DE L'ÉTUDE

2.1 MANDANT

Créée en avril 2013, Claire & George est une fondation à but non lucratif, basée à Berne. La fondation organise des séjours hôteliers en Suisse avec des services complémentaires, en cas de besoin. Ces prestations supplémentaires incluent les services suivants (Claire & George, 2017) :

- Prestations d'aide et de soins à l'hôtel (connues sous le nom de « Hotelspitex »)
- Location de moyens auxiliaires (lit médicalisé, fauteuil roulant, déambulateur, etc.)
- Organisation de transports et transferts du domicile à l'hôtel
- Services d'accompagnement (promenades accompagnées, etc.)

En organisant des vacances personnalisées, la fondation joue le rôle d'intermédiaire entre les clients, les hôtels ainsi que les services d'aide et de soins et autres prestataires de services dans le lieu de villégiature (Claire & George, 2017).

2.1.1 Public cible

Le public cible visé par Claire & George sont les personnes à besoins spécifiques, c'est-à-dire les individus souffrant de limitations liées à un âge avancé, à un handicap, à une maladie ou encore à un accident. Les services proposés par la fondation sont destinés à tous : aux jeunes, aux plus âgés, aux personnes voyageant seules, en couple, en famille ou entre amis... A toutes les personnes dépendantes d'une assistance lors de leurs vacances ainsi qu'à leurs proches (Claire & George, 2017).

2.1.2 Objectifs

Les objectifs de Claire & George sont les suivants (Claire & George, 2017) :

- Conseiller et promouvoir des hôtels accessibles, dans le but de permettre aux personnes à mobilité réduite de bénéficier d'un accès aussi facile que possible à un choix d'une cinquantaine d'hôtels de 3 à 5 étoiles en Suisse, correspondant à leurs besoins afin d'éviter les mauvaises surprises, une fois arrivées sur place.
- Décharger les proches en organisant des séjours hôteliers personnalisés à leur place. Les parents ou connaissances de personnes à besoins spécifiques représentent un public particulier pour la fondation car elle estime que ceux-ci méritent de pouvoir profiter de leurs vacances en ayant du temps pour soi, libérés de tout souci.

Les services proposés par Claire & George sont uniques en Suisse. Ce qui différencie la fondation, c'est qu'elle organise des voyages individuels et personnalisés, au contraire des agences de voyages

spécialisées qui mettent sur pied des voyages de groupes qui sont les mêmes pour tous, souvent en négligeant les besoins personnels de chaque individu (Claire & George, 2017).

Le but de Claire & George n'est pas de catégoriser les clients par handicap ou par limitation, au contraire de nombreuses agences de voyages qui ciblent l'ensemble des personnes à mobilité réduite, avant de segmenter le marché par handicap. Claire & George estime que chaque individu est différent et a des besoins qui lui sont propres. C'est pourquoi, il n'existe au sein de la fondation aucun package préconçu. Chaque réservation et chaque client sont différents les uns des autres (Claire & George, 2017).

2.1.3 Financement

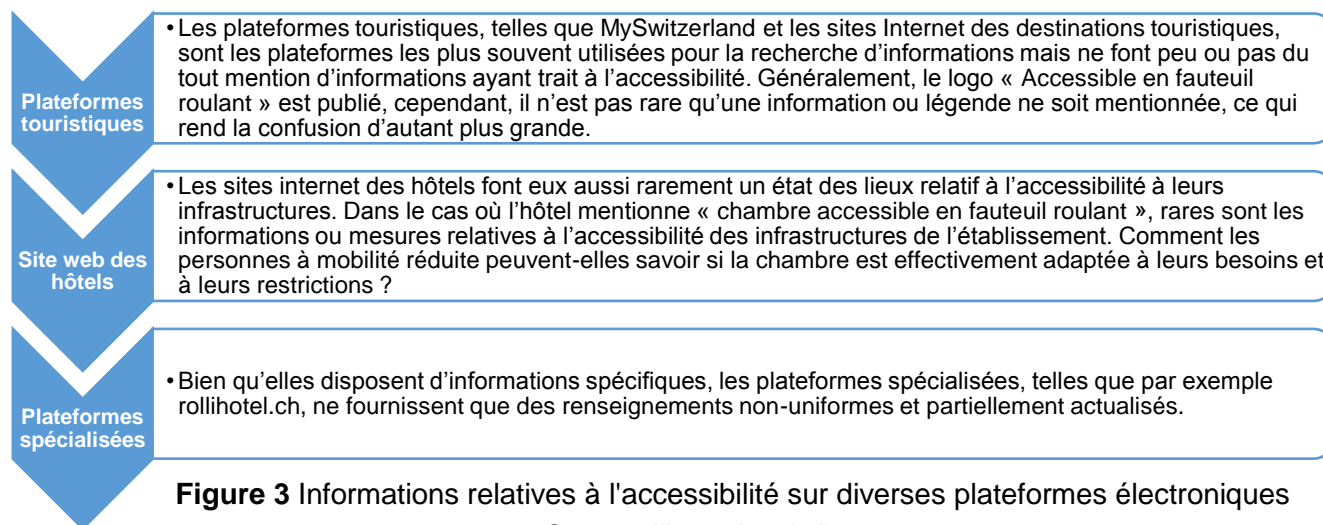
Durant sa phase de développement, Claire & George était soutenue par la Fondation Age, le secrétariat d'Etat à l'économie SECO ainsi que par des organisations touristiques suisses. Depuis 2017, la fondation travaille en couvrant ses frais (Claire & George, 2017).

Chaque réservation d'hôtel faite par la fondation rapporte de l'argent grâce aux commissions payées par les hôteliers. Ce système de contributions permet à Claire & George d'offrir ses services gratuitement à ses clients qui ne paient aucun frais de dossier. Les conseils et les réservations sont donc gratuits (Claire & George, 2017).

2.2 PROJET « ACCESSIBILITÉ DE L'HÔTELLERIE SUISSE »

2.2.1 Contexte

Jusqu'à aujourd'hui, l'hôtellerie suisse ne bénéficiait d'aucun système d'informations homogène et actualisé concernant l'accessibilité des hôtels. Il était donc compliqué pour des personnes à besoins spécifiques de trouver un hébergement répondant à leurs attentes personnelles (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).



2.2.2 Buts du projet

Depuis 2016, la Fondation Claire & George conduit un projet visant à pallier le manque d'informations relatives à l'accessibilité des hôtels. Il s'agit d'un projet d'envergure nationale connu sous le nom d'« Accessibilité de l'hôtellerie suisse » (en allemand « Hotel-Barrierefreiheit Schweiz »). Le but du projet en question est de rendre accessibles à tous les informations se rapportant à l'accessibilité des diverses parties et infrastructures des hôtels. Celles-ci permettent aux personnes à besoins spécifiques de trouver un hôtel adapté à leurs besoins personnels, de manière ciblée, simple et rapide (Hotel Accessibility, 2017).

2.2.3 Partenaires

C'est ainsi que, pour la première fois, des organisations touristiques et des associations de personnes handicapées travaillent ensemble sur un projet commun. Claire & George travaille en étroite collaboration avec hotelleriesuisse, Suisse Tourisme ainsi que Pro Infirmis, l'Association suisse des paraplégiques et Mobility International Suisse. En collaborant, les partenaires ont élaboré un système d'informations harmonisé basé sur trois niveaux : 25 critères d'information sur l'accessibilité des hôtels, des pictogrammes et des mesures détaillées. Ces données permettent, d'une part, aux hôteliers de promouvoir leur établissement de manière adéquate et, d'autre part, aux personnes à mobilité réduite de trouver un hébergement adapté à leurs besoins personnels (Hotel Accessibility, 2017).

2.2.4 Mise à disposition des informations

Dans la perspective de rendre ces informations accessibles à tous, ces dernières seront par la suite publiées sur le site web de Suisse Tourisme, la banque de données hôtelières suisse ainsi que sur les plateformes des organisations de personnes handicapées (Hotel Accessibility, 2017).

L'accessibilité des infrastructures hôtelières est évaluée par des experts formés par Pro Infirmis et Claire & George. Ces spécialistes expertisent l'intégralité du parcours de la place de stationnement à la chambre, en passant par les parties communes de l'établissement, à savoir l'entrée principale, le restaurant, l'ascenseur, les toilettes publiques et la piscine. Les données collectées et publiées en ligne sont des informations actualisées, indispensables aux personnes en situation de handicap pour l'organisation de leurs vacances (Hotel Accessibility, 2017).

3 PARTIE PRATIQUE

La partie théorique du présent travail tente de fournir une définition du tourisme accessible à tous et d'identifier son public cible, à savoir les personnes à besoins spécifiques. Pour sa part, la partie pratique a pour but de faire plus ample connaissance aussi bien avec ce segment de marché, qu'avec des experts des secteurs touristique et médical. Ainsi, les exigences et les barrières rencontrées par les personnes à besoins spécifiques peuvent être mises en lumière.

3.1 OBJECTIFS DE LA PARTIE PRATIQUE

La partie pratique du présent travail est basée sur deux objectifs principaux :

- Premièrement, le contact personnel avec des acteurs majeurs concernés par le tourisme accessible à tous : d'un côté, le public cible, à savoir les personnes à besoins spécifiques, et de l'autre, des professionnels des domaines touristique et médical. Leur contribution, lors d'une interview ou d'un focus group, a pour but de recueillir des informations relatives aux besoins des différentes catégories de touristes concernés par l'accessibilité ainsi que les difficultés rencontrées pendant leurs voyages.
- Deuxièmement, les informations recueillies à l'occasion de ces rencontres servent de base à l'élaboration d'une brochure de sensibilisation destinée aux hôteliers, dans la perspective de les rendre attentifs au sujet du tourisme accessible à tous (voir création annexée).

3.2 CHOIX DE L'ÉTUDE

Bien qu'elle présente l'avantage de fournir une grande quantité d'informations, à la condition d'être bien exécutée, une étude quantitative sous forme de questionnaires a rapidement été abandonnée pour diverses raisons.

Tout d'abord, Bryman (2016) avance que le questionnaire est une méthode de recherche linéaire et limitée qui offre peu de liberté en termes de réponses. En outre, si le répondant ne saisit pas le sens d'une question, personne n'est à sa disposition pour l'assister. Au risque que le répondant ne se fatigue, le questionnaire ne peut pas être constitué de nombreuses et complexes questions.

Dans le cadre de ce travail, le questionnaire ne représente pas une méthode de recherche appropriée pour les raisons supplémentaires énoncées ci-après :

- Pour d'évidentes raisons de confidentialité, les listes recensant les personnes en situation de handicap sont confidentielles.

- Certaines catégories de personnes à besoins spécifiques, notamment les personnes âgées ou les personnes atteintes d'une déficience visuelle, n'ont que difficilement accès à un ordinateur et, donc, à un questionnaire en ligne.
- Un questionnaire ne permet aucun contact personnel avec le public cible.

Suite aux précédentes réflexions, le choix de la partie pratique s'est porté sur une étude qualitative formée de deux méthodes de recherche distinctes : des interviews et un « focus group ».

Interview

L'interview est une discussion durant laquelle un intervieweur pose des questions à un interviewé, en l'occurrence la personne qui détient le savoir et l'expérience concernant le sujet étudié. En les interrogeant, l'intervieweur a la possibilité d'explorer en détail les motivations, les expériences et les opinions des individus directement concernés par son sujet de recherche (Yeo, et al., 2014).

L'avantage d'une interview est le contact personnel entretenu avec le répondant ainsi que la meilleure compréhension de ses points de vue. Au contraire du sondage, cette méthode permet une plus grande liberté, en termes de questions posées : s'il le souhaite, l'intervieweur peut modifier ses questions en cours d'entretien, en rebondissant sur les points abordés par l'interviewé. Comme chaque méthode, l'interview a pourtant ses limites : la contribution du répondant s'arrête à ses connaissances et à ses expériences. Son témoignage ne peut donc pas s'appliquer à toutes les personnes dont il partage des caractéristiques, telles que l'âge, le genre, les origines ou l'éducation (Yeo, et al., 2014).

Focus group

Un « focus group » est une méthode de recherche qualitative qui fait référence à une interview de groupe où sont réunis plusieurs participants. Conduit par un modérateur, l'entretien est basé sur des thèmes prédéfinis. Grâce à l'interaction des répondants, la discussion prend souvent une tournure inattendue ou aborde des sujets bien plus variés que ceux initialement prévus. La mission du modérateur n'est pas de poser à tour de rôle des questions individuelles à chacun des participants mais plutôt d'encourager l'implication active de tous les répondants ainsi que de dynamiser ou de rediriger la conversation, de manière à prévenir d'éventuels moments d'égarement (Bryman, 2016; Wilkinson, 2015).

Le but d'un focus group est de tirer profit d'une discussion pour générer des données concernant un sujet, pour lequel les participants partagent tous un intérêt commun. Il peut s'agir d'éléments aussi variés qu'un produit, qu'une situation ou encore qu'une difficulté de leur quotidien (Bryman, 2016).

A l'inverse de l'interview, les focus groups ont l'avantage de suivre un cours beaucoup plus naturel, comme par exemple une discussion du quotidien, avec des plaisanteries, des désaccords ou des

argumentations. Cette méthode favorise les échanges d'expériences, d'anecdotes et autres points de vue. Par ailleurs, il est intéressant d'analyser les comportements et les réactions des participants, en plus des sujets débattus (Bryman, 2016; Wilkinson, 2015).

Dans ce sens, les focus groups révèlent des éléments qui ne peuvent pas émerger lors d'interviews linéaires entre un intervieweur et un interviewé. Au contraire d'un questionnaire, les focus groups ne discriminent pas les personnes qui ne savent pas lire ou écrire (Wilkinson, 2015).

3.3 MÉTHODOLOGIE

Le projet initial fut d'organiser un focus group regroupant plusieurs participants personnellement ou professionnellement concernés par les domaines du tourisme, de l'hôtellerie, du handicap ou de la santé. L'objectif de l'entretien fut de faire connaissance avec le public cible. Ainsi, la discussion devait mettre en lumière les besoins des personnes à besoins spécifiques pendant leurs voyages ainsi que les barrières rencontrées. L'entretien suscitait l'échange de bonnes comme de mauvaises expériences et les attentes d'amélioration pour le futur.

Malheureusement, toutes les personnes invitées à prendre part au focus group n'ont pas été en mesure d'être présentes. Dans le but de combler l'insuffisance des données issues du focus group, des interviews individuelles supplémentaires ont été menées.

Les informations tirées du focus group et des interviews ont ensuite été analysées et classifiées, dans le but d'élaborer la base d'une brochure de sensibilisation destinée aux hôteliers. Fondé sur des faits réels, ce document a pour but d'attirer l'attention de ces professionnels sur l'importance du tourisme accessible et de leur faire mieux connaître le public cible et ses besoins.

3.4 FOCUS GROUP

L'objet du focus group fut de réunir aussi bien des personnes en situation de handicap que des experts du domaine touristique et médical, dans la perspective de mener avec eux une discussion interactive sur le thème de l'accessibilité des personnes à besoins spécifiques à l'hôtel. Les échanges avaient pour but de mettre en lumière aussi bien les besoins du public cible que les barrières rencontrées par ce type de clients pendant leurs vacances, afin d'élaborer des solutions, là où cela était possible.

3.4.1 Composition du groupe

Initialement, neuf personnes concernées personnellement ou professionnellement par le sujet du tourisme accessible furent invitées à participer au focus group. Six d'entre elles firent le voyage et trois personnes communiquèrent leur indisponibilité pour des motifs professionnels ou de santé.

Le groupe fut donc composé de six participants :

- Trois personnes en fauteuil roulant, toutes passionnées de voyages et voyageant aussi volontiers seules qu'accompagnées. L'une d'elles travaille au service d'une agence de voyages en tant qu'expert de l'accessibilité.
- Une personne âgée de plus de 65 ans, d'abord accompagnatrice, puis elle-même tributaire d'une assistance, en raison de restrictions liées à son âge.
- Une personne concernée aussi bien personnellement que professionnellement par le sujet de l'accessibilité et les exigences des seniors en termes de voyages.
- Une personne experte du domaine de l'organisation de voyages pour personnes handicapées et pour personnes âgées.

Les trois personnes absentes et excusées qui auraient dû compléter le groupe étaient :

- Une deuxième experte du domaine de l'organisation de voyages pour personnes handicapées et pour personnes âgées.
- Une personne atteinte d'une maladie de la peau entraînant des plaies ou des malformations nécessitant plusieurs heures de soins quotidiens ainsi que des infrastructures favorisant une accessibilité simplifiée.
- Une personne en fauteuil roulant, exerçant la fonction de président d'une association en faveur des personnes handicapées. Cette personne fut interviewée ultérieurement par téléphone.

Pour des questions de discrétion, l'identité des participants au focus group ne sera pas révélée.

3.4.2 Profils des participants

RB : Homme d'une soixantaine d'années et se déplaçant en fauteuil roulant depuis 27 ans en raison d'un accident. Passionné de voyages, RB a continué de voyager dès la première année qui a suivi son accident, à raison d'une à deux fois l'an. Voyageant généralement seul, il organise toujours lui-même ses vacances, sans faire appel aux services d'une agence. En 2013, à l'issue d'un long voyage, RB arrive à la constatation qu'il est temps que les personnes en fauteuil roulant puissent réserver leurs vacances comme tout un chacun, dans une agence de voyages « ordinaire », sans devoir recourir aux services d'organisations spécialisées. Dès lors, RB met ses compétences au service d'une grande agence de voyages en tant que spécialiste de l'accessibilité. Fort de ses propres expériences, il sait mieux que quiconque quels sont les éléments essentiels et les détails à observer et à prendre en considération. Il estime qu'une personne en fauteuil roulant ayant la possibilité de s'entretenir sur ses projets de vacances avec un interlocuteur présentant les mêmes besoins qu'elle se sent rassurée et plus sereine à l'égard de la pleine réussite de ses vacances. Prochain voyage agendé par ce contact : Cuba, en dépit d'une accessibilité relativement limitée.

AS : Jeune femme d'une vingtaine d'années, en fauteuil roulant. Passionnée de voyages, AS voyage beaucoup. Du moins, partout où cela est possible. Prochain voyage programmé : road trip aux Etats-Unis.

SH : Jeune homme d'une vingtaine d'années, en fauteuil roulant depuis 6 ans suite à un accident, SH voyage souvent seul malgré sa paraplégie.

En collaboration avec AS, SH travaille actuellement sur un projet visant à mettre sur pied une plateforme destinée à promouvoir les infrastructures touristiques accessibles aux touristes atteints de divers types de handicaps. Couvrant toute la planète, les informations mises à disposition de tous seraient recueillies par des touristes, eux-mêmes en situation de handicap, sur la base d'expériences effectives, bonnes ou mauvaises, vécues dans différents lieux de villégiature. A l'heure actuelle en phase de conception, la plateforme devrait permettre à son usager d'identifier un autre utilisateur aux besoins similaires. Tous deux pourraient échanger conseils et compétences sur le sujet des voyages. Dynamiques et engagés, SH et AS sont de jeunes gens en situation de handicap à la recherche d'égalité, de liberté et de reconnaissance.

KA : D'abord accompagnante de son mari, dépendant de services d'aides et de soins aussi bien au quotidien que durant ses voyages, KA est aujourd'hui elle-même concernée par le tourisme accessible. Ayant passé le cap des 65 ans, KA souffre de difficultés motrices et doit recourir aux services d'une assistance pour faire sa toilette et pour s'habiller, conséquences liées à l'avancée de l'âge.

CB : Apportant ses connaissances relatives aux seniors, CB est confrontée aux besoins des personnes âgées aussi bien dans sa vie privée que professionnelle. D'une part, CB se charge d'organiser les vacances de sa mère âgée et de l'accompagner durant ses voyages. Fortement dépendante de soins, la mère de CB voit aussi bien ses besoins s'accroître que ses capacités se restreindre, année après année. D'autre part, CB exerce une activité professionnelle dans une résidence pour personnes âgées. Elle est par conséquent quotidiennement au contact des seniors. Pour ce qui est de sa mère, CB est confrontée aux besoins liés aux soins. S'agissant des seniors, dont elle s'occupe au quotidien, CB relève principalement des besoins liés à une mobilité réduite.

SG : SG est une professionnelle des voyages, en particulier ceux destinés aux personnes à besoins spécifiques. Ses tâches portent aussi bien sur l'organisation de séjours hôteliers que de prestations complémentaires, à l'exemple de services d'aide et de soins à l'hôtel ou de location de moyens auxiliaires.

3.4.3 Structure du focus group

Un focus group se présente sous la forme d'une discussion interactive prenant parfois des tournures inattendues. Il n'est en conséquence pas envisageable de baser l'entretien sur une suite de questions fixes et prédéfinies. Néanmoins, une structure sert de fil rouge afin de garantir le bon déroulement de l'opération.

Le but du focus group étant d'identifier les besoins et les obstacles rencontrés durant le séjour hôtelier d'une personne à besoins spécifiques, la discussion s'est développée sur une suite des différentes étapes chronologiques survenant lors de vacances à l'hôtel, dont voici les principales composantes :

1. L'organisation du voyage, le transport et l'arrivée à l'hôtel
2. Hôtel - parties communes
 - a. Parties extérieures : places de stationnement, garage souterrain, entrée de l'hôtel
 - b. Parties intérieures : ascenseur, toilettes accessibles au public, restaurant, piscine
3. Hôtel - parties privées
 - a. Chambre
 - b. Salle de bain
4. Hôtel – parties extérieures
5. Divers
 - a. Location d'un matériel spécialisé
 - b. Evacuation d'urgence

3.4.4 Analyse du focus group

Le focus group avait pour objectif de mettre en lumière les besoins et les obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap et les personnes âgées, durant leurs voyages.

Les trois personnes en situation de handicap présentes au focus group se déplaçaient en fauteuil roulant. Pour ce qui concerne les personnes âgées, il est fait ici référence à des individus âgés de plus de 65 ans, souffrant de limitations dues à l'âge et nécessitant une assistance et/ou des soins durant leur séjour hôtelier.

En matière d'accessibilité physique, il est évident que les personnes à mobilité réduite nécessitent un parcours exempt de marches et de seuils, de larges portes et couloirs ainsi que de vastes espaces afin de pouvoir se mouvoir en toute liberté. Considérés comme une évidence, ces éléments présupposent une accessibilité de base et ne sont donc pas mentionnés ci-après. Dans le cadre de ce travail, il est logiquement présumé que les personnes en situation de handicap nécessitent des bâtiments répondant à la *Norme SIA 500, Constructions sans obstacles*, en vigueur depuis 2009.

Récoltées lors du focus group, les informations listées ci-dessous portent sur des éléments plus techniques ou méconnus. La grille d'évaluation se trouve dans les annexes.

ORGANISATION DU VOYAGE, TRANSPORTS & ARRIVÉE À L'HÔTEL

ORGANISATION DU VOYAGE	
Personnes à mobilité réduite, en fauteuil roulant	Personnes > 65 ans, avec restrictions liées à l'âge
<p>Barrières : Manque d'informations relatives à l'accessibilité ; manque d'offres spécialisées ; les recherches demandent beaucoup d'efforts et de temps.</p> <p>Besoins : Des informations détaillées ; des images et illustrations ; pouvoir réserver des vacances dans une agence de voyages « conventionnelle », sans recourir aux services d'une organisation spécialisée.</p> <p>Bonne expérience : La réservation de chambres accessibles avec divers critères (ex. douche sans seuil) peut être effectuée directement sur la page d'accueil de sites web de plusieurs hôtels américains.</p>	<p>Barrières : Difficultés liées à l'électronique, à la technologie, peu de recherches ou réservation en ligne.</p> <p>Besoins : Aide pour l'organisation ; recours à des brochures, à des journaux ; organisation de vacances par le biais d'une agence de voyages ou des enfants.</p>
<p>Observation : Malgré des difficultés liées au manque d'informations, les personnes en fauteuil se débrouillent souvent seules pour s'informer et réserver leurs prochaines vacances. De leur côté, la plupart des personnes âgées fuient les réservations en ligne et favorisent les moyens traditionnels ou laissent l'agence de voyages, voire leurs enfants se charger de l'organisation de leurs vacances.</p>	
TRANSFERTS	
<p>Barrières : Transports en commun non adaptés, en particulier les avions ; difficultés pour trouver un taxi accessible en fauteuil roulant.</p> <p>Besoins : Transports adaptés ; plateforme élévatrice pour accéder au train.</p>	<p>Barrières : Difficultés d'orientation pour identifier le quai ou le terminal ; difficultés liées au transport du domicile à l'aéroport, puis de l'aéroport à l'hôtel ; laps de temps trop courts pour les changements de trains ou d'avions.</p> <p>Besoins : Assistance pour s'orienter et trouver son chemin.</p>
<p>Observation : Les personnes en fauteuil roulant rencontrent plus souvent des difficultés liées à l'accessibilité alors que les personnes âgées doivent faire face à des problèmes d'orientation.</p>	
TAXI	
<p>Barrières : Difficultés pour trouver un taxi adapté, en particulier dans les destinations moins développées.</p> <p>Besoins : Certaines personnes en situation de handicap ont besoin d'une rampe pour monter à bord du taxi ; service apprécié si l'hôtel dispose de sa propre navette ou si le transfert peut être organisé par l'hôtel.</p>	<p>Besoins : Mise à disposition d'un service de navette ou l'organisation du taxi par l'hôtel.</p>
<p>Observation : Les personnes en fauteuil roulant doivent souvent relever des défis liées à l'accessibilité et les personnes âgées rencontrent plus généralement des difficultés liées à l'orientation.</p>	
AÉROPORT	
<p>Besoins : Service de dépôt de bagages 24h avant le vol utile et apprécié.</p>	<p>Besoins : Service de transport des bagages de l'aéroport au domicile ; service d'accompagnement à travers l'aéroport et jusqu'à l'avion.</p>
<p>Observation : Tant les personnes en fauteuil roulant que les personnes âgées relèvent l'utilité d'être débarrassées de leurs bagages. En outre, les personnes âgées apprécient d'être accompagnées d'un point à un autre.</p>	

Table 4 Organisation du voyage, transports & arrivée à l'hôtel

Source : Illustration de l'auteure

HÔTEL – PARTIES INTÉRIEURES COMMUNES

RÉCEPTION	
Personnes à mobilité réduite, en fauteuil roulant	Personnes > 65 ans, avec restrictions liées à l'âge
Barrières : Réception trop haute où il est impossible de voir ou de parler avec le réceptionniste. Besoins : Comptoir de réception rabaissé et adapté aux personnes en fauteuil roulant, qui peuvent rouler dessous.	Besoins : Un « kit » listant les adresses et numéros les plus importants (pharmacies, commerces, hôpitaux, services d'aides et de soins) serait apprécié.
PERSONNEL HÔTELIER	
Barrières : Personnel incompetent et/ou non formé ; ignorance de la personne concernée et discussion faite uniquement avec son accompagnant. Besoins : Sensibilisation et formation du personnel aux besoins des personnes en situation de handicap ; courtoisie, serviabilité et professionnalisme ; tolérance et assistance.	Besoins : Que le personnel prenne le temps de s'occuper des personnes âgées.
ASCENSEUR	
Barrières : Ascenseur non accessible ; portes trop lourdes, donc risque de chute ; boutons de commande situés trop haut. Besoins : Portes coulissantes ; cabine aux dimensions adaptées ; espace suffisant devant l'ascenseur.	Barrières : Inapproprié lorsque le passage transite par les cuisines pour accéder à un ascenseur de livraison (anciennes bâtisses). Besoins : Espace suffisant devant l'ascenseur.
COULOIRS	
Barrières : Tapis dans les couloirs trop mous, rendant le déplacement difficile, en particulier lors des changements de direction.	Besoins : Lumière et contrastes suffisants.
RESTAURANT	
Barrières : Espace insuffisant entre les tables ; espace insuffisant sous la table pour installer le fauteuil convenablement. Besoins : Personnel serviable, compétent, formé et professionnel ; buffets à une hauteur adaptée aux fauteuils roulants.	Besoins : Menu écrit de manière lisible ; possibilité de commander des demi-portions ; régimes spéciaux (par ex : pauvre en sel) ; lumière et contrastes ; consistance convenables des aliments.
Observation : En termes de restauration, les personnes en fauteuil roulant se préoccupent de l'accessibilité et de l'espace mis à disposition. De leur côté, les personnes âgées accordent une plus grande importance à la nourriture.	
PISCINE	
Barrières : Piscine inaccessible en raison de marches. Besoins : Elévateur de piscine ; escaliers avec barres d'appui des deux côtés ; bord de la piscine surélevé pour descendre à l'intérieur du bassin. Bonne expérience : De nombreux hôtels aux Etats-Unis disposent d'un élévateur de piscine.	Besoins : Absence de marche ; barres d'appui.

Table 5 Hôtel - Parties intérieures communes

Source : Illustration de l'auteure

HÔTEL – CHAMBRE

SITUATION DE LA CHAMBRE	
Personnes à mobilité réduite, en fauteuil roulant	Personnes > 65 ans, avec restrictions liées à l'âge
Besoins : Chambre idéalement située au rez-de-chaussée ou à proximité des sorties d'urgences.	Besoins : Chambre située à proximité des ascenseurs pour réduire les déplacements.
Observation : Les deux catégories de clients ont des exigences similaires en termes de situation des chambres : une situation proche des ascenseurs et des sorties de secours.	
ACCÈS À LA CHAMBRE	
Barrières : Boîte d'insertion pour la carte magnétique dans les chambres située trop haut.	Barrières : Difficultés liées aux avancées technologiques. Besoins : Nécessité d'explication et de démonstration, notamment dans l'utilisation d'une carte magnétique.
LITS	
Barrières : Espace insuffisant autour du lit ; lit trop haut ou trop bas. Besoins : Lit à hauteur réglable ; grands espaces autour du lit ; espace suffisant sous le lit pour l'installation d'un lève-personne.	Barrières : Espace à côté du lit insuffisant. Besoins : Possibilité de surélever le lit, par l'ajout d'un second matelas ou grâce à un lit électrique ; alarme reliée au matelas, pour prévenir si la personne descend de son lit ; espace suffisant sous le lit pour l'installation d'un lève-personne et pour faciliter les soins.
ARMOIRES	
Barrières : Étagères de l'armoire trop hautes ou inaccessibles. Besoins : Système de perches permettant de monter et descendre les étagères.	

Table 6 Hôtel - Chambre

Source : Illustration de l'auteure

HÔTEL – SALLE DE BAIN

BARRES D'APPUI	
Personnes à mobilité réduite, en fauteuil roulant	Personnes > 65 ans, avec restrictions liées à l'âge
Besoins : Barres d'appui dans la douche et pour accéder aux toilettes.	
LAVABO	
Barrières : Difficultés liées aux robinets d'eau, trop petits pour être manipulés ; miroir inapproprié. Besoins : Espace vide sous le lavabo pour pouvoir y installer le fauteuil ; miroir descendant jusqu'au lavabo.	Besoins : Miroir à hauteur réglable ; robinets d'eau avec mélangeur de température d'eau (pour éviter les brûlures).
TOILETTES	
Besoins : Hauteur idéale des toilettes : 44 – 48 cm ; possibilité de pouvoir tourner autour des toilettes et ainsi choisir le côté pour entreprendre le transfert.	Besoins : Hauteur des toilettes : min. 50 cm
Observation : La hauteur des toilettes désirée par les personnes en fauteuil roulant et les personnes âgées n'est pas la même. Malgré une différence de quelques centimètres, la hauteur appropriée du siège est importante.	
PORTES	
Besoins : Portes s'ouvrant vers l'extérieur afin d'éviter de rester coincés à l'intérieur de la pièce.	
DOUCHE	
Barrières : Robinets de douche mal situés, donc risque de brûlure pour une personne qui prend sa douche en position assise ; pommeaux de douche fixes. Besoins : Douche sans seuil ; barres d'appui ; possibilité de suspendre le linge à proximité de la douche pour se sécher avant de faire le transfert du fauteuil roulant de douche à son propre fauteuil roulant ; pommeaux de douche maniables afin d'éviter les brûlures.	Barrières : Les douches sans seuils représentent souvent un danger de glissade en raison de l'écoulement de l'eau. Besoins : Barres d'appui ; siège de douche ; douche avec seuil.
Observation : Les personnes en fauteuil roulant souhaitent une douche sans seuil mais celle-ci représente souvent un danger pour les personnes âgées qui risquent de glisser.	
SYSTÈME D'ALARME	
Besoins : Bouton d'alarme situé à hauteur du sol en cas de chute. Bonne expérience : Agréable surprise dans un hôtel à Porto, où le bouton d'alarme de la salle de bain se présentait sous forme d'une cordelette faisant le tour de la pièce, à hauteur du sol.	Besoins : Bouton d'alarme situé à hauteur du sol en cas de chute ; alarme activée en cas de chute grâce à un système de bracelet connecté.
Observation : Tant les personnes âgées que les personnes en fauteuil roulant sont rassurées par la présence d'un système d'alarme.	

Table 7 Hôtel - Salle de bain

Source : Illustration de l'auteure

HÔTEL – PARTIES EXTÉRIEURES

ENTRÉE DE L'HÔTEL	
Personnes à mobilité réduite, en fauteuil roulant	Personnes > 65 ans, avec restrictions liées à l'âge
Barrières : Pentes trop raides ; lourdes portes (risque de chute) ; sols impraticables comme le sable ou les graviers. Besoins : L'installation d'un bouton relié à la réception, situé à l'entrée de l'hôtel, en cas de problèmes d'accessibilité ; savoir à l'avance si l'arrivée à l'hôtel s'effectue par l'entrée principale ou par une entrée secondaire ; description et images de l'entrée appréciées ; portes coulissantes.	Barrières : Sols instables, comme le sable ou les graviers ; portes lourdes et tournantes. Besoins : Portes coulissantes, blocables.
Observation : Les deux catégories de personnes rencontrent des difficultés lorsque les portes sont lourdes et risquent de chuter. Ces mêmes publics cibles plébiscitent les portes coulissantes et redoutent les sols instables, comme le sable ou les graviers.	
PLACES DE STATIONNEMENT	
Barrières : Difficultés liées à la récupération du billet à la barrière du parking.	Besoins : Places de stationnement situées à proximité de l'entrée de l'hôtel.

Table 8 Hôtel - Parties extérieures

Source : Illustration de l'auteure

DIVERS

EVACUATION D'URGENCE	
Personnes à mobilité réduite, en fauteuil roulant	Personnes > 65 ans, avec restrictions liées à l'âge
Barrières : Incapacité d'utiliser les escaliers ou l'ascenseur lors d'une évacuation d'urgence. Besoins : Assistance sous forme d'une tierce personne qui évacue la personne handicapée jusqu'à la sortie ; l'hôtelier doit savoir où se situe une personne en situation de handicap qui attend d'être secourue.	Barrières : Difficultés liées à l'orientation en situation de panique. Besoins : Besoin d'assistance lors d'évacuation sous la forme d'un accompagnement jusqu'à la sortie.
Observation : Les deux catégories de clients attendent une assistance en cas d'évacuation d'urgence : les personnes en situation de handicap pour le prompt transfert (elles doivent être portées) et les personnes âgées, en matière d'orientation, afin trouver rapidement la sortie en situation de panique.	
LOCATION D'UN MATÉRIEL SPÉCIALISÉ	
Besoins : Handbike bonne alternative au vélo ; les hôtels situés au bord de mer devraient proposer des fauteuils roulants de sable ; siège ou fauteuil roulant de douche ; coussin d'appui pour les toilettes.	Besoins : Coussin pour surélever le siège pour manger à table ; élévateur de toilettes ; déambulateur ; lève-personne ; chaise de douche et de toilettes.

Table 9 Divers besoins et barrières

Source : Illustration de l'auteure

3.5 INTERVIEWS

Destinées à compléter les informations issues du focus group, quatre interviews individuelles ont été menées. A nouveau, l'importance et la pertinence des interviews étaient fonction des différents profils des personnes interrogées. Celles-ci ont donc été spécifiquement sélectionnées.

Les quatre individus interrogés sont brièvement présentés ci-dessous :

- Président d'une association œuvrant en faveur de personnes en situation de handicap, Monsieur Brian McGowan est lui-même en fauteuil roulant. Initialement invité à prendre part au focus group, Monsieur McGowan a malheureusement dû annuler sa participation pour raisons de santé. Pouvant faire valoir de vastes connaissances en matière de handicap, cet interlocuteur a tout de même accepté de répondre à quelques questions sous la forme d'une interview téléphonique, quelques jours après le focus group. Les informations fournies par Monsieur McGowan permettent de compléter les connaissances relatives aux personnes en situation de handicap, en particulier celles se déplaçant en fauteuil roulant.
- Quelques semaines avant son retrait du poste de directeur du Ferienhotel Bodensee, Monsieur Stefan Steiner a généreusement accepté l'organisation d'une rencontre, dans le but de conduire une interview, suivie d'une visite du premier établissement hôtelier suisse entièrement accessible aux personnes à mobilité réduite. L'entrevue avec Monsieur Steiner permet d'aborder la question de l'accessibilité sous l'aspect de l'offre, c'est-à-dire, de la perspective de l'hôtelier.
- Infirmière diplômée basée au Tessin, Madame Anna Maria Sury travaille en qualité de coordinatrice dans un centre dédié aux maladies neuromusculaires et aux maladies génétiques rares. En outre, Madame Sury se consacre quotidiennement aux personnes atteintes d'un handicap, par le biais de son engagement auprès de la Fondation Claire & George, ainsi qu'auprès de diverses organisations défendant les personnes handicapées. Les informations fournies par Madame Sury lors d'une interview téléphonique avaient pour but d'éclaircir les besoins des personnes handicapées en matière de moyens auxiliaires et d'assistance.
- En raison de l'absence de participants atteints de handicap sensoriel lors du focus group, il fut nécessaire de rencontrer une personne concernée par ce type de déficience. Présidente du Groupe Entraide Romand de Sourds-Aveugles, Malentendants-Malvoyants (GERSAM), Madame Catherine Hutter est elle-même

atteinte de surdicécité. Deux rencontres, dont une enrichissante discussion à son domicile, ont permis d'identifier aussi bien les besoins des personnes sourdes et des personnes aveugles que ceux des individus atteints d'un double handicap sensoriel.

Chacun de ces entretiens a permis de récolter un grand nombre de précieuses informations précieuses, sous différentes perspectives. Un résumé des points principaux recueillis lors des quatre interviews susmentionnées est présenté dans les pages suivantes. La complète retranscription des quatre discussions se trouve dans les annexes.

3.5.1 Interview Madame Hutter, atteinte d'un double handicap sensoriel

Elle-même atteinte de surdicécité, Madame Hutter préside le Groupe d'entraide romand des personnes sourdes-aveugles, malentendantes-malvoyantes (GERSAM). Une personne atteinte de surdicécité souffre simultanément d'un handicap sensoriel et auditif.

Madame Hutter est atteinte du syndrome Usher depuis sa naissance. Son ouïe et sa vue sont affectées simultanément et se détériorent au fil du temps. Aujourd'hui, elle ne voit quasiment plus et utilise un appareil acoustique ainsi qu'une boucle magnétique pour entendre. Elle se déplace à l'aide de sa canne blanche ainsi que d'une assistance humaine. Malgré son handicap, Madame Hutter vit de manière autonome dans son appartement, aidée par son compagnon.

En plus de la conduite de GERSAM, Madame Hutter est une femme très engagée auprès de diverses organisations en faveur des personnes handicapées, comme par exemple l'Union centrale suisse pour le bien des aveugles (UCBA). Agée d'une septantaine d'années, Madame Hutter est très active et voyage régulièrement malgré son handicap. Notamment pour prendre part à des congrès relatifs à la surdicécité. Quelques jours avant notre entretien, Madame Hutter participait à un congrès intitulé « Our Way to Equality in Europe », organisé par l'EDbU (European Deafblind Union), à Tampere, en Finlande.

L'entretien avec Madame Hutter fut très bénéfique. Cette entrevue a permis d'identifier aussi bien les besoins des personnes aveugles, des personnes sourdes que des individus à double handicap sensoriel. Au fil de la discussion, il apparut clairement que les besoins des personnes atteintes de surdicécité ne sont pas totalement identiques à ceux des individus sourds ou aveugles. Chaque catégorie a recours à des méthodes de communication et à des moyens auxiliaires à la fois similaires et opposés. Diversement handicapés dans leur vie de tous les jours et durant leurs voyages, ils nécessitent tous une forme et une fréquence d'assistance différente.

Il n'est pas aisé d'identifier les besoins des personnes aveugles, sourdes et atteintes de surdicécité. En effet, leurs besoins sont aussi bien semblables que différents. Par ailleurs, il n'est pas facile de fixer une limite précise entre les différentes formes de handicap car il arrive que leurs caractéristiques ou exigences s'entremêlent. Les personnes atteintes de surdicécité ont simultanément les mêmes besoins que les personnes aveugles que ceux des personnes sourdes.

La discussion fut structurée de manière à identifier les besoins et les obstacles rencontrés par les personnes atteintes d'un handicap ou d'un double handicap sensoriel. Tout d'abord, il fallut faire connaissance avec les différents profils des personnes concernées et comprendre leurs besoins, leurs moyens auxiliaires et leurs méthodes de communication. Après avoir posé les bases des besoins quotidiens, il fut question d'explorer les exigences en termes d'organisation et de participation à des vacances, durant les transports et les séjours hôteliers.

PROFILS DES PERSONNES ATTEINTES D'UN HANDICAP SENSORIEL

Personnes sourdes et malentendantes

Les personnes sourdes ou malentendantes présentent l'avantage de bien pouvoir se déplacer ou se repérer dans l'espace puisque leur vue n'est pas atteinte. Elles nécessitent uniquement des informations ou signaux écrits ou lumineux, tels qu'une sonnerie de téléphone, un réveil ou une alarme d'évacuation par des flashes de lumière. Leur communication avec autrui s'opère principalement par l'entremise de la langue des signes. Si leur interlocuteur ne maîtrise pas la langue des signes, la personne concernée peut écrire son message et est, généralement, à même de lire sur les lèvres de son répondant.

En termes de moyens auxiliaires, les personnes sourdes ou malentendantes peuvent parfois recourir à des appareils acoustiques et à des boucles magnétiques ainsi qu'à d'autres équipements adaptés, tels que des téléphones ou réveils lumineux.

Personnes aveugles et malvoyantes

Les personnes aveugles ou malvoyantes, compensent leur perte de vue par une ouïe très fine. Elles se déplacent à l'aide d'une canne blanche et, occasionnellement, avec un chien d'assistance. Leurs points de repère incluent des lignes de guidage au sol et un système de décompte de pas. Les informations sont acquises par oral ou par la lecture de documents écrits en braille. Toute forme d'alerte doit être transmise de manière auditive, par le biais d'une annonce ou d'une alarme. La lecture d'informations sur un ordinateur peut s'effectuer grâce à des

programmes d'agrandissement de l'écran et à un texte de couleurs vives sur fond noir, voire au moyen d'un système de synthèse vocale.

Personnes atteintes d'un double handicap sensoriel

Les personnes atteintes de surdité sont généralement dépendantes d'une aide matérielle et humaine, aussi bien dans leurs tâches quotidiennes que durant leurs déplacements. Elles réclament l'assistance de leurs proches, de leurs connaissances ou de personnes bénévoles ou professionnelles spécifiquement formées à l'aide de personnes atteintes de double handicap sensoriel. Les moyens auxiliaires utilisés incluent entre autres une canne blanche, un appareil acoustique ou une boucle magnétique.

Les personnes concernées communiquent entre elles grâce à deux méthodes particulières :

- Le Lorm : un système d'écriture sur la main de la personne concernée ;
- Le Haptic : un système de signes de contact physique effectués avec la main sur certaines zones corporelles.

Certaines personnes ont également appris la langue des signes ou le braille.

Approche d'une personne atteinte d'une déficience visuelle

Il est primordial d'établir un contact de confiance avec la personne concernée. Lorsque l'on s'adresse à une personne dont la vue est réduite, il faut gentiment poser la main sur son épaule, se présenter et demander de quel type d'aide la personne a besoin. Il est important de prendre le temps et de prêter attention aux désirs de la personne concernée. Il est également nécessaire de parler distinctement et suffisamment fort.

ORGANISATION DU VOYAGE ET DÉPLACEMENTS

Difficultés

Les principales difficultés rencontrées pour les personnes aveugles, sourdes ou atteintes de surdité sont :

- l'accès à l'information ;
- la communication avec autrui ;
- la mobilité et l'orientation.

Organisation du voyage

Puisque leur vue n'est pas atteinte, les personnes sourdes ou malvoyantes ne nécessitent pas d'aide particulière pour l'organisation de leurs voyages.

Néanmoins, les personnes aveugles ou malvoyantes et les individus souffrant d'un double handicap sensoriel rencontrent plus de difficultés. Malgré l'existence de programmes facilitant l'utilisation d'un ordinateur, la recherche d'informations et la réservation d'un voyage en ligne représentent des tâches ardues. L'organisation et la réservation d'un voyage requièrent donc souvent l'intervention d'une tierce personne.

Orientation

Les personnes sourdes ou malentendantes peinent à percevoir les annonces auditives dans les gares ou les aéroports. Elles doivent donc se référer aux tableaux d'affichages. Elles s'orientent grâce aux indications écrites.

Les individus aveugles ou malvoyants ont souvent une ouïe très fine et n'éprouvent aucune peine à comprendre les annonces auditives. Elles se déplacent à l'aide d'une canne blanche, et éventuellement, avec l'assistance d'un chien guide. Elles repèrent leur quai grâce aux inscriptions en braille disposées sur les mains courantes ou grâce à des lignes de guidage au sol.

Les personnes atteintes de surdité dépendent généralement de l'aide d'un accompagnant.

<h2>SÉJOUR HÔTELIER</h2>

Personnel hôtelier

Les personnes atteintes de surdité partagent les mêmes besoins que les personnes aveugles ou malvoyantes en termes d'assistance ou d'accompagnement. Les collaboratrices et les collaborateurs des hôtels doivent faire preuve de patience, de professionnalisme, d'attention et de serviabilité à l'égard de cette catégorie de clients. Il est essentiel de comprendre quels sont les besoins des personnes concernées.

A leur arrivée à l'hôtel, les personnes concernées se présentent et font part au personnel hôtelier de leur déficience ainsi que de leurs besoins. Elles apprécient que les employés les accompagnent à travers l'hôtel afin de leur présenter les parties communes, à l'exemple des toilettes publiques, du restaurant et de l'ascenseur, avant de leur faire découvrir leur chambre et la salle de bain. Il est fondamental d'expliquer où se situe le mobilier en utilisant des termes

concrets, tels que « à droite, à gauche, devant, derrière » et éviter les termes vagues, comme « là-bas, là-haut » qui n'ont aucune signification pour une personne dont la vue est restreinte.

Dans la chambre, les affaires personnelles ainsi que le mobilier ne doivent pas être déplacés. Néanmoins, si cela devait malheureusement arriver, il est primordial d'en faire part à la personne concernée qui, sinon, risque de se cogner ou d'être désorientée car elle ne retrouve plus ses affaires et surtout ses repères.

Restaurant

Au restaurant, une personne dont la vue est limitée nécessite une aide et une attention particulières. De manière à informer discrètement le personnel et à faciliter les contacts, il est opportun de déposer le sigle des sourds-aveugles sur la table. Ainsi, le serveur sait que la personne concernée voit et/ou entend mal.

Les personnes aveugles ou malvoyantes et les individus atteints de double handicap sensoriel ont tout d'abord besoin d'aide pour se rendre à leur table. En offrant son bras à la personne concernée, le serveur la conduit à sa table. En se saisissant de sa main, il lui montre où se trouvent le dossier de la chaise et la table. La personne peut ensuite s'asseoir elle-même. Le menu doit généralement être présenté oralement. Lorsque l'on s'adresse à la personne concernée ou lorsqu'on lui apporte son plat, il faut poser la main sur son épaule pour attirer son attention. La composition de l'assiette doit également être déclinée oralement.

Evacuation d'urgence

En cas d'évacuation d'urgence, les personnes sourdes ou malentendantes doivent être prévenues par un système de signaux d'alarme sous forme de lumières ou de flashes.

Les personnes aveugles ou malvoyantes sont alertées par un système auditif, par le biais d'une alarme ou d'une annonce.

Les personnes atteintes de surdité ne perçoivent ni les signaux lumineux ni les alarmes auditives. Elles doivent être informées par le signe international de danger ou de feu : une tierce personne trace une croix dans le dos de la personne concernée. Ainsi, cette dernière comprend la notion de danger et fuit, en suivant l'individu qui l'en a informée.

Peu importe le type de handicap dont souffre la personne concernée, l'hôtelier doit toujours savoir où se trouve un hôte nécessitant une assistance particulière et venir à son secours, en cas d'évacuation d'urgence.

3.5.2 Interview Monsieur Steiner, directeur Ferienhotel Bodensee

Situé au bord du Lac de Constance, le Ferienhotel Bodensee est le premier hôtel suisse à avoir été construit spécifiquement pour les personnes en situation de handicap. Quelques semaines avant son retrait du poste de directeur du Ferienhotel Bodensee, Monsieur Stefan Steiner a gentiment accepté l'organisation d'une rencontre pour une interview et la visite de l'établissement qu'il dirigeait encore début juin.

Considérant le Ferienhotel Bodensee comme une référence aussi bien en termes d'accessibilité, d'infrastructures hôtelières et de philosophie, le choix fut porté sur cet établissement pour une étude de cas. La rencontre de son ancien directeur avait pour objectif d'aborder le thème de l'accessibilité de la perspective de l'hôtelier. Les points principaux issus de l'interview ainsi que la présentation de l'hôtel sont fournis dans le chapitre « 3.6.2 Ferienhotel Bodensee, Berlingen ».

3.5.3 Interview Madame Sury, infirmière en charge de personnes handicapées

Basée au Tessin, Madame Anna Maria Sury est une infirmière diplômée travaillant comme coordinatrice dans un centre dédié aux maladies neuromusculaires et aux maladies génétiques rares. Madame Sury travaille également pour Claire & George, en tant que coordinatrice des opérations de la fondation au Tessin, ainsi qu'au sein de diverses organisations en faveur de personnes en situation de handicap.

En tant qu'experte dans le domaine médical, en particulier en relation avec le handicap, Madame Sury a les connaissances nécessaires pour parler aux noms de ses patients. La contribution de Madame Sury fut bénéfique dans le cadre du présent travail, afin d'identifier les besoins des personnes en situation de handicap, aussi bien dans leur vie quotidienne que durant leurs vacances. Madame Sury a très gentiment accepté et pris le temps de répondre à quelques questions.

3.5.4 Interview Monsieur Brian McGowan, président d'association Sensability

L'association Sensability a pour but de sensibiliser, informer, former et conseiller les personnes sans handicap par des personnes avec handicap. Cette démarche d'échanges permet aux deux types d'individus d'acquérir des connaissances mutuelles approfondies. Ainsi, les personnes avec et sans handicap œuvrent ensemble dans le but de développer un environnement exempt d'obstacles. Les objectifs principaux poursuivis par l'association sont l'élimination des barrières ainsi que l'intégration des personnes en situation de handicap dans la vie en société.

Président de l'association Sensability, Monsieur Brian McGowan, lui-même en fauteuil roulant a aimablement accepté de répondre aux questions relatives aux besoins des personnes en fauteuil roulant aussi bien dans leur vie quotidienne que durant leurs voyages.

Les principaux éléments ressortis de la discussion sont résumés ci-dessous et la totalité de l'interview est retranscrite et présentée dans les annexes.

Tout d'abord, les besoins de Monsieur McGowan peuvent s'exprimer en termes d'accessibilité, d'assistance et de matériel spécialisé. Le premier besoin mentionné par Monsieur McGowan a trait à l'importance de l'accessibilité à un environnement dépourvu de barrières. Dès qu'elle se trouve face à une porte trop lourde ou à des espaces trop étroits, une personne en fauteuil roulant nécessite de l'aide. Une assistance humaine constitue une autre forme de soutien, notamment pour les soins, pour la toilette, pour s'habiller ou pour se lever. Finalement, une personne invalide nécessite une aide matérielle, dont le fauteuil roulant est l'élément principal.

Les barrières citées par McGowan font principalement référence :

- Aux difficultés d'accessibilité dues à un environnement architectural parsemé d'obstacles physiques et à des moyens de transports inadaptés ;
- Au déficit d'offres touristiques destinées aux personnes en situation de handicap ;
- Aux difficultés d'accès ainsi qu'aux informations lacunaires relatives à l'accessibilité, sans relever multiples imprécisions qui contraignent l'utilisateur à procéder à de nombreuses vérifications ;
- Au manque d'intérêt manifesté par les acteurs touristiques à l'égard des personnes en situation de handicap et de leurs besoins ;
- Un manque de dispositions légales ayant pour objet la protection des personnes handicapées et de leurs droits.

Afin de développer un tourisme accessible à tous, Monsieur McGowan suggère aux hôteliers intéressés, dans un premier temps, d'apprendre à connaître les personnes en situation de handicap. La réalisation de cette démarche peut se faire de manière très simple, par exemple, en prenant avec les organisations concernées et les invitant à prendre part aux réflexions liées à l'amélioration de l'accessibilité de l'établissement.

S'agissant du personnel hôtelier, Monsieur McGowan encourage vivement la formation et la sensibilisation des collaborateurs sur les caractéristiques et les besoins fondamentaux des personnes en situation de handicap. En outre, une judicieuse action consisterait à engager une personne atteinte d'un handicap au sein de l'hôtel de manière à ce que celle-ci livre toutes les informations utiles.

Bien entendu, ces précieuses recommandations s'adressent aussi bien aux hôteliers qu'à l'ensemble des acteurs touristiques.

3.6 ETUDES DE CAS

3.6.1 Tourisme accessible en Suisse

Public cible en Suisse

En Suisse, le nombre de personnes à besoins spécifiques s'élève à 2,66 millions d'individus. Parmi elles, on dénombre 1,2 million d'individus atteints d'un handicap et 1,46 millions de seniors (personnes âgées de plus de 65 ans) (Pro Infirmis, 2017; OFS, 2016). Ces chiffres mettent donc en lumière l'importance du développement d'une forme de tourisme sans barrière.

Politique et lois

La Suisse tente d'encourager l'égalité et l'intégration sociale des personnes handicapées. Les principes sont d'ailleurs ancrés dans la loi. Entrée en vigueur en 2004, la *Loi fédérale suisse sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées* définit les structures légales des infrastructures et constructions accessibles au public, dans la perspective de garantir l'accès aux personnes souffrant d'un handicap (Assemblée fédérale de la Confédération suisse, 2004).

Par ailleurs, la *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, promulguée en 2006, à New York, par les Nations Unies (2006), est appliquée en Suisse depuis mai 2014. Ladite convention promeut le respect de la différence et de la dignité, l'intégration à la société, l'égalité des chances ainsi que l'acceptation des personnes handicapées (Confédération suisse, 2015).

De plus, chaque nouvelle construction ou transformation de bâtiments publics doit respecter la Norme *SIA 500 Constructions sans obstacles*, en vigueur depuis 2009. Découlant du droit d'égalité des personnes en situation de handicap, la norme dicte les principes et les mesures d'un environnement construit accessible à tous (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

Développement d'un tourisme accessible en Suisse

Le développement d'un marché d'offres entièrement accessibles représente une opportunité pour l'hôtellerie suisse, puisque que la population vieillit et que le nombre de seniors ne cesse d'augmenter. Les conditions au développement du tourisme accessible en Suisse sont favorables, notamment grâce à un territoire à superficie réduite, d'un réseau de transports en commun dense et efficace ainsi qu'à un niveau de qualité des infrastructures relativement élevé (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

L'accessibilité dans l'hôtellerie suisse

Considérés comme des établissements accessibles au public, les hôtels n'échappent donc pas à la règle et ont le devoir de contribuer à l'amélioration de l'égalité pour les personnes en situation de handicap. Malheureusement, il est fréquent que les hôteliers sous-estiment le potentiel du marché des personnes à besoins spécifiques. Les hôteliers n'ont pas toujours conscience que les hôtes en question voyagent habituellement avec des accompagnants ou en groupes, ce qui génère des revenus accrus (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

En 2015, hotelleriesuisse a mené une enquête auprès des hôteliers suisses afin de déterminer le degré de connaissance des interviewés en relation avec le tourisme accessible et aux personnes à mobilité réduite. Et éventuellement d'inventorier les actions entreprises en ce domaine. Malheureusement, il s'est avéré que le sujet de l'accessibilité n'a pas retenu l'attention de beaucoup d'hôteliers suisses. Moins de la moitié des interrogés voient l'accessibilité comme un thème important. Les autres principaux éléments relevés sont les suivants :

- Un manque de mobilisation des hôteliers suisses ;
- Des lacunes en matière de formation du personnel ;
- La présence de nombreux obstacles architecturaux. ;
- Un manque d'informations lié à l'accessibilité.

Manque d'engagement des hôteliers suisses

L'étude révèle que seul 17% des hôteliers questionnés disent s'être fixés des objectifs dans la perspective de perfectionner l'accessibilité de leurs infrastructures. Diverses raisons peuvent expliquer ce manque d'engagement (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

D'une part, certains hôteliers estiment bénéficier d'une marge de manœuvre restreinte en matière d'améliorations. Ces mêmes personnes évoquent notamment des coûts élevés pour des travaux de transformation ainsi que des limitations relatives au patrimoine architectural (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

D'autre part, on note également un désintérêt des hôteliers à l'égard des personnes à besoins spécifiques (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016). Darcy (2006) affirme que cette négligence n'est pas propre qu'aux hôteliers mais se manifeste chez de nombreux acteurs du tourisme. Les personnes à besoins spécifiques sont souvent oubliées parce qu'elles sont

fréquemment vues comme un marché à faible rendement. Par conséquent, l'offre d'hébergements totalement accessibles aux personnes en situation de handicap s'en retrouve limitée.

Personnel non formé

Fréquemment, le personnel hôtelier manque de connaissances et d'expérience avec les personnes en situation de handicap. Ce déficit représente une barrière supplémentaire pour le domaine du tourisme accessible (Commission européenne, 2014). Cet élément est d'ailleurs par l'enquête menée par *hotelleriesuisse* : 77.5% des hôteliers interrogés affirment que leur personnel n'a pas été formé à l'accueil des personnes en situation de handicap. Un effort en termes de formation et de sensibilisation aux besoins des personnes à besoins spécifiques est donc indispensable (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

Barrières architecturales

Les hôteliers citent fréquemment l'architecture de leur établissement comme la principale barrière à l'accessibilité. Ancienne bâtisse ou établissement protégé par le patrimoine architectural, les travaux de transformation en vue d'une amélioration de l'accessibilité ne sont souvent réalisables que de manière restreinte. En outre, les investissements considérables que représentent des travaux constituent également un frein à l'amélioration de l'accessibilité (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

L'accessibilité aux chambres ainsi que leur agencement et l'espace mis à disposition déterminent le confort des personnes en situation de handicap (Darcy, 2002). L'enquête relève que les hôteliers peinent à évaluer l'accessibilité de leur établissement aux personnes à mobilité réduite. Il n'est pas rare que les hôteliers qualifient leurs infrastructures d'accessibles. Cependant, après vérification, il s'avère que ce n'est pas toujours le cas. Ce constat engendre donc de mauvaises surprises et le séjour est gâché (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016).

Manque d'informations

Un problème majeur supplémentaire a trait à l'absence d'informations concernant l'accessibilité aux infrastructures hôtelières. D'après la même enquête, seuls 17% des hôteliers interrogés fournissent de telles informations sur leur site internet (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016). Le manque d'informations en matière d'accessibilité représente, outre les obstacles architecturaux, un obstacle de taille pour les personnes à besoins spécifiques (Blaho-Poncé, 2015). Néanmoins, celui-ci est plus facile à franchir si l'on sait que la mise à jour d'un site

internet est aisée, rapide et peu coûteuse (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, Le développement durable dans l'hôtellerie - Etat en 2015 et thèmes actuels, 2016).

Observations & conclusion

Servant de précieuse base de données initiale, l'étude menée par hotelleriesuisse permet de dresser l'état des lieux actuel de l'accessibilité dans au sein de l'hôtellerie helvétique. En conclusion, le constat est plutôt mitigé : en plus de barrières architecturales, les personnes à besoins spécifiques doivent faire face à un manque d'intérêt des hôteliers suisses à leur égard, à un personnel majoritairement non formé ainsi qu'à un cruel manque d'informations. Malheureusement, ces éléments représentent de réelles barrières pour le public cible.

Couplées aux informations récoltées lors du focus group et des interviews, ces données sont précieuses pour l'élaboration de la brochure de sensibilisation destinées aux hôteliers.

Compte tenu du manque d'intérêt des hôteliers suisses pour le sujet de l'accessibilité, la priorité sera de leur démontrer l'importance et les enjeux du développement d'un tourisme accessible. La présentation du public cible et de ses besoins en termes d'accessibilité, d'assistance, de moyens auxiliaires et d'informations constituera l'étape suivante. Subséquemment, des recommandations en matière d'accessibilité, d'architecture, de communication, d'accueil et de formation du personnel seront proposées aux hôteliers.

Les hôteliers s'imaginent souvent devoir entreprendre des travaux de transformation pour améliorer l'accessibilité à leurs infrastructures, cependant, il existe souvent des solutions rapides, simples et peu onéreuses, telles que la mise à disposition d'une rampe mobile ou l'installation de barres d'appui dans les douches et les toilettes. La mise à disposition d'une navette adaptée ou l'organisation d'une prestation d'aide et de soins à l'hôtel sont d'autres exemples de services recherchés par les personnes à besoins spécifiques. Ces prestations engendrent peu de coûts et nécessitent peu d'organisation, néanmoins, rares sont les hôtels à les proposer (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, Le développement durable dans l'hôtellerie - Etat en 2015 et thèmes actuels, 2016).

3.6.2 Ferienhotel Bodensee, Berlingen

Présentation de l'hôtel

Fondée en 2011, la Fondation Pro Handicap a pour objectifs de rendre possibles des vacances pour les personnes handicapées ainsi qu'à promouvoir l'égalité des chances entre personnes avec et sans handicap. En 2012, la Fondation Pro Handicap acquiert un ancien home pour personnes âgées, situé à Berlingen, afin de le transformer en un hôtel moderne et accessible aux personnes à mobilité réduite. A la suite de transformations, un investissement à hauteur deux millions de francs, l'établissement peut désormais offrir des infrastructures adaptées à la pointe de ce qui existe en termes d'accessibilité (Stiftung Pro Handicap, 2017).

Ouvert en mai 2015, le Ferienhotel Bodensee est le premier hôtel suisse à avoir été construit sans obstacle. Situé à quelques pas du Lac de Constance, cet établissement dispose de 22 grandes chambres (capacité totale de 47 lits) sans seuil, toutes accessibles en fauteuil roulant, avec grand balcon et équipées de lits médicalisés à hauteur réglable. Les chambres sont vastes, les couloirs et les portes sont larges ce qui permet aux personnes en fauteuil roulant de se déplacer aisément. En outre, les salles de bain sont conformes à la Norme *SIA 500 Constructions sans obstacles*, applicable à toute nouvelle construction depuis 2009. De plus, les visiteurs en fauteuil roulant peuvent se déplacer aisément au sein du restaurant et se servir eux-mêmes au buffet de petit-déjeuner. A l'extérieur, une terrasse, un vaste jardin, des jeux et une zone de grillades sont accessibles et mis à disposition des personnes handicapées, qui peuvent les utiliser en toute autonomie. En matière d'accompagnement, les services d'un personnel soignant qualifié sont mis à disposition en cas de besoin. De plus, l'hôtel propose des idées d'excursions ainsi que des sorties accompagnées personnalisables en fonction du handicap et des besoins de chacun (Stiftung Pro Handicap, 2017).

Par ce projet, la Fondation Pro Handicap cherche à encourager l'égalité des chances en promouvant un hébergement accessible à tous, quels que soient les besoins de chacun. L'hôtel se devait d'être accessible aux personnes souffrant d'un handicap, sans pour autant ressembler à un home pour personnes âgées, ni à un hôpital. Il était donc primordial que l'hôtel soit accessible à tous, tout en étant moderne et à la pointe des besoins actuels en termes d'accessibilité. La sphère privée et l'autonomie des personnes handicapées ainsi que de leurs accompagnants, leurs familles et leurs proches sont placées au premier plan (Stiftung Pro Handicap, 2017).

Il est intéressant de constater que ce ne sont pas seulement des mesures architecturales qui ont été mises en place. Des réflexions portant sur l'humain et les contacts sont également

engagées, non seulement pour faire tomber les barrières architecturales mais également les barrières comportementales (Reutimann, Steinemann, von Stokar, & Seiffert, 2016). Ainsi, l'hôtel est heureux d'ouvrir ses portes autant aux personnes à mobilité réduite qu'aux personnes « en bonne santé ». Le Ferienhotel Bodensee se définit comme centre de rencontres et vise à susciter des échanges entre les deux types d'individus, dans la perspective de générer une compréhension réciproque, de la tolérance et du respect. Ainsi, la Fondation espère voir disparaître les blocages et les appréhensions (Stiftung Pro Handicap, 2017).

Considérant le Ferienhotel Bodensee comme une référence aussi bien en termes d'accessibilité, d'infrastructures hôtelières et de philosophie, j'ai porté mon choix sur cet établissement pour la désignation de Best practice.

Monsieur Stefan Steiner, directeur du Ferienhotel Bodensee à Berlingen, a gentiment accepté de m'accueillir pour une visite de l'établissement qu'il dirige ainsi que pour une interview. Un résumé des principaux éléments de la discussion est décrit ci-après. L'intégralité de l'interview de Monsieur Steiner se trouve dans les annexes.

Analyse entretien Monsieur Steiner

Constat de l'état actuel

En dépit d'un nombre grandissant de personnes âgées et handicapées, la Fondation Pro Handicap observe que l'hôtellerie suisse peine à proposer des hébergements appropriés aux besoins de ce segment de marché. Elle déplore également le peu d'attention accordé au public cible en question. Pays moderne et développé, la Suisse est, aux yeux de la fondation, quelque peu à la traîne en matière d'accessibilité. Pro Handicap est d'avis que ce sujet devrait figurer parmi les préoccupations prioritaires du monde hôtelier.

Buts de la Fondation Pro Handicap

Suite à ce constat, la Fondation Pro Handicap a créé le Ferienhotel Bodensee dans le but d'éliminer deux barrières majeures :

1. Barrière architecturale : pallier au manque d'infrastructures hôtelières accessibles en fauteuil roulant, en particulier pour les grands groupes.
2. Barrière comportementale : créer un endroit de rencontres favorisant la cohabitation entre les personnes avec et sans handicap dans le but de générer de la compréhension et de la bienveillance envers les personnes handicapées, dans lequel celles-ci peuvent se déplacer en toute indépendance malgré leur déficience.

Réactions des visiteurs de l'hôtel

En créant l'hôtel, la ligne directrice de la Fondation Pro Handicap fut de rassembler et de mélanger les personnes en situation de handicap avec les hôtes « en bonne santé » dans le but de générer de la tolérance. La majorité des visiteurs du Ferienhotel Bodensee réagit favorablement au sein de l'hôtel et accueille le projet avec bienveillance. Généralement, la cohabitation entre les personnes avec et sans handicap se déroule sans difficulté.

Néanmoins, l'hôtel a déjà dû enregistrer le départ prématuré de quelques clients qui ne souhaitent pas être confrontés au handicap durant leurs vacances, ou se plaignaient de dormir dans des lits médicalisés, voire prétendaient se sentir comme dans un home ou dans une clinique. Soucieux de satisfaire tous ses clients, indépendamment de leurs caractéristiques individuelles, l'hôtel a réagi à ces quelques épisodes négatifs en procédant à la transformation de trois chambres et l'acquisition de lits conventionnels.

Marketing

En termes de communication ou de marketing, le Ferienhotel Bodensee promeut ses infrastructures par le biais d'annonces dans des publications spécialisées destinées aux personnes en situation de handicap et collabore avec des organisations défendant les intérêts desdites personnes. Cependant, cet établissement hôtelier compte plus sur le bouche-à-oreille, puis sur l'effet « boules-de-neige » engendré. Cette manière de procéder est un instrument promotionnel gratuit, efficace et de large portée. Le Ferienhotel Bodensee forme l'espoir que, une fois rentré à la maison, un client satisfait partagera sa bonne expérience avec ses connaissances et que celles-ci projeteront elles-aussi de découvrir ce nouveau lieu de villégiature.

Recommandations destinées aux autres hôteliers

Monsieur Steiner encourage les autres hôteliers à entreprendre des mesures en matière d'accessibilité. Cet élément représente un indéniable atout pour les hôteliers, qui ont tout à y gagner. Les personnes à besoins spécifiques peuvent être accueillies, sans que les mesures prises en termes d'accessibilité perturbent les individus valides, à qui rien n'est enlevé. Au contraire, ceux-ci apprécient les infrastructures, telles que les lits médicalisés ou l'absence de seuil dans les douches, bien que ces aménagements ne soient pas impératifs pour leur confort.

Lorsque qu'une mesure d'amélioration portant sur l'accessibilité à un site (hôtel, immeuble ou autre), Monsieur Steiner recommande la concertation permanente de cercles de personnes handicapées. Leur implication et leurs observations doivent être sollicitées tout au long du

processus de développement du projet, c'est-à-dire des réflexions initiales à sa réalisation, en passant par sa phase d'essai.

Pour les futures améliorations du domaine hôtelier, Monsieur Steiner suggère d'entreprendre des efforts en matière d'information, surtout lorsque l'accessibilité est garantie. De plus, il espère que le sujet de l'accessibilité devienne une préoccupation permanente de ses collègues et que les acteurs touristiques, de même que les clients soient sensibilisés à ce sujet de manière à éviter que celui-ci tombe dans l'oubli, d'ici à quelques années.

3.7 OBSERVATIONS & SYNTHÈSE DE LA PARTIE PRATIQUE

Composée d'un focus group, de quatre interviews individuelles et de deux courtes études de cas, la partie pratique avait pour objet de faire connaissance avec le public cible, les personnes à besoins spécifiques, et identifier ses besoins. Après analyse et classification, les données issues des entretiens avec les personnes concernées, à titre personnel ou professionnel, par le tourisme accessible ont permis de constituer un bref profil des différents types de touristes atteints d'une limitation.

PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE



PROFIL

Atteintes d'une déficience physique, les personnes à mobilité réduite ont du mal à se mouvoir librement.

MOYENS AUXILIAIRES

Fauteuil roulant, cannes, béquilles, déambulateur.

ORGANISATION DU VOYAGE, TRANSPORTS & ARRIVÉE À L'HÔTEL

BARRIÈRES

Déficit d'informations relatives à l'accessibilité ; manque de transports publics et taxis adaptés.

BESOINS

Plus d'offres spécialisées pour les personnes à mobilité réduite ; service de navette ou organisation d'un taxi par l'hôtel ; taxis avec rampe ; descriptions et images des infrastructures hôtelières pour faciliter l'identification d'un hébergement adapté.

HÔTEL – PARTIES EXTÉRIEURES

BARRIÈRES

Portes lourdes ; pentes raides ; sols impraticables (sable et graviers) ; incapacité d'accès à l'entrée dû à des obstacles.

BESOINS

Portes coulissantes ou automatiques ; absence de marches, de seuils et, autant que possible, de pentes ; bouton d'appel relié à la réception placé à l'entrée principale en cas de difficultés d'accès ; description et images de l'entrée appréciées ; places de stationnement signalées, réservées et situées à proximité de l'entrée.

HÔTEL – PARTIES INTÉRIEURES COMMUNES

BARRIÈRES

Personnel incompetent et/ou non formé ; ignorance de la personne concernée et discussion faite uniquement avec son accompagnant ; ascenseur non accessible.

BESOINS

Comptoir de réception rabaissé et adapté aux personnes en fauteuil roulant ; sensibilisation et formation du personnel aux besoins des touristes en situation de handicap ; personnel courtois, serviable et professionnel ; tolérance et assistance ; dimensions et espaces des lieux suffisamment vastes pour pouvoir se déplacer librement ; absence d'obstacle sur le chemin.

RESTAURANT

BARRIÈRES

Espace insuffisant entre les tables et sous les tables.

BESOINS

Personnel serviable, compétent, formé et professionnel ; buffets à une hauteur adaptée aux fauteuils roulants.

PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE



PISCINE

BARRIÈRES

Piscine inaccessible en raison de marches.

BESOINS

Elévateur de piscine ; escaliers avec barres d'appui des deux côtés ; bord de la piscine surélevé pour descendre à l'intérieur du bassin.

CHAMBRE D'HÔTEL

BARRIÈRES

Espace insuffisant autour du lit.

BESOINS

Chambre située au rez-de-chaussée ou à proximité des sorties d'urgences ; lit à hauteur réglable ; espace suffisant sous le lit pour un lève-personne ; système de perches permettant de monter et descendre les étagères de l'armoire.

SALLE DE BAIN

BARRIÈRES

Seuil et espace insuffisant dans la douche ; risques de brûlures lorsque le robinet de douche est mal situé ou lorsque le pommeau de douche est fixe.

BESOINS

Douche sans seuil ; barres d'appui dans la douche et aux toilettes ; miroirs descendant jusqu'au lavabo ; espace vide sous le lavabo ; hauteur idéale des toilettes 44 - 48cm ; pouvoir tourner autour des toilettes ; portes s'ouvrant vers l'extérieur ; bouton d'alarme situé à hauteur du sol.

EVACUATION D'URGENCE

BARRIÈRES

Incapacité d'utiliser les escaliers ou l'ascenseur lors d'une évacuation d'urgence.

BESOINS

Assistance d'une tierce personne qui évacue la personne handicapée jusqu'à la sortie ; l'hôtelier doit savoir où se situe une personne en situation de handicap qui attend d'être secourue.

LOCATION D'UN MATÉRIEL SPÉCIALISÉ

BESOINS

Handbike bonne alternative au vélo ; les hôtels situés au bord de mer devraient proposer des fauteuils roulants de sable ; siège ou fauteuil roulant de douche ; coussin d'appui pour les toilettes.

Table 10 Profil Personnes à mobilité réduite

Source : Illustration de l'auteure

PERSONNES ÂGÉES ATTEINTES DE LIMITATIONS DUES À L'ÂGE



PROFIL

Personnes âgées de plus de 65 ans atteintes de limitations dues à l'âge et/ou dépendantes de soins, d'un accompagnement ou d'une assistance.

MOYENS AUXILIAIRES

Déambulateur, cannes, béquilles, fauteuil roulant.

ORGANISATION DU VOYAGE, TRANSPORTS & ARRIVÉE À L'HÔTEL

BARRIÈRES

Difficultés liées à l'électronique, à la technologie, peu de recherches ou réservation en ligne ; difficultés d'orientation ; difficultés liées au transport du domicile à l'aéroport, puis de l'aéroport à l'hôtel ; laps de temps trop courts pour les changements de trains ou d'avions.

BESOINS

Aide pour l'organisation ; recours à des brochures, à des journaux ; organisation de vacances par le biais d'une tierce personne ; assistance pour s'orienter et trouver son chemin ; mise à disposition d'un service de navette ou l'organisation du taxi par l'hôtel ; service de transport des bagages de l'aéroport au domicile ; service d'accompagnement à travers l'aéroport et jusqu'à l'avion.

HÔTEL – PARTIES EXTÉRIEURES

BARRIÈRES

Sols instables, comme le sable ou les graviers ; portes lourdes et tournantes.

BESOINS

Portes coulissantes, blocables.

HÔTEL – PARTIES INTÉRIEURES COMMUNES

BARRIÈRES

Inapproprié lorsque le passage transite par les cuisines pour accéder à un ascenseur de livraison.

BESOINS

Un personnel hôtelier qui prend le temps de s'occuper des personnes âgées ; espace suffisant devant l'ascenseur ; lumière et contrastes suffisants.

RESTAURANT

BESOINS

Menu écrit de manière lisible ; possibilité de commander des demi-portions ; régimes spéciaux (par ex : pauvre en sel) ; lumière et contrastes ; consistance convenables des aliments.

PERSONNES ÂGÉES ATTEINTES DE LIMITATIONS DUES À L'ÂGE

PISCINE

BESOINS

Absence de marche ; barres d'appui.

CHAMBRE D'HÔTEL

BARRIÈRES

Difficultés liées aux avancées technologiques ; espace à côté du lit insuffisant.

BESOINS

Chambre située à proximité des ascenseurs pour réduire les déplacements ; possibilité de surélever le lit, par l'ajout d'un second matelas ou grâce à un lit électrique ; alarme reliée au matelas ; espace suffisant sous le lit pour l'installation d'un lève-personne et pour faciliter les soins ; système de perches permettant de monter et descendre les étagères de l'armoire.

SALLE DE BAIN

BARRIÈRES

Les douches sans seuils représentent souvent un danger de glissade en raison de l'écoulement de l'eau.

BESOINS

Barres d'appui dans la douche et aux toilettes ; hauteur des toilettes : min. 50 cm. ; portes s'ouvrant vers l'extérieur ; siège de douche ; douche avec seuil ; bouton d'alarme situé à hauteur ; alarme activée par un système de bracelet connecté.

EVACUATION D'URGENCE

BARRIÈRES

Difficultés liées à l'orientation en situation de panique.

BESOINS

Besoin d'assistance lors d'évacuation sous la forme d'un accompagnement jusqu'à la sortie.

LOCATION D'UN MATÉRIEL SPÉCIALISÉ

BESOINS

Coussin pour surélever le siège pour manger à table ; élévateur de toilettes ; déambulateur ; lève-personne ; chaise de douche et de toilettes.

Table 11 Profil Personnes âgées atteintes d'une limitation due à l'âge

Source : Illustration de l'auteure

PERSONNES SOURDES OU MALENTENDANTES



PROFIL

Personnes atteintes d'une déficience auditive. Communication faite par la langue des signes et lecture labiale.

MOYENS AUXILIAIRES

Appareil acoustique, réveil lumineux, téléphone adapté (avec lumière et flashes), boucle magnétique.

ORGANISATION DU VOYAGE, TRANSPORTS & ARRIVÉE À L'HÔTEL

BARRIÈRES

Difficultés de perceptions des annonces sonores dans les gares, lors des annonces de changement de voie, ou dans les aéroports.

BESOINS

Lecture des indications, informations et horaires.

EVACUATION D'URGENCE

BARRIÈRES

Difficultés à percevoir les annonces ou les alarmes auditives lors d'une évacuation d'urgence.

BESOINS

Alarme par signaux visuels, lumières ou flashes.

LOCATION D'UN MATÉRIEL SPÉCIALISÉ

BESOINS

Utilisation de boucle magnétique lors de conférences (voyages professionnels).

Table 12 Profil Personnes sourdes ou malentendantes

Source : Illustration de l'auteure

Note : Les personnes atteintes d'un double handicap sensoriel ont des besoins similaires aux personnes sourdes ou malentendantes. De la même, les obstacles rencontrés peuvent être identiques pour les deux types de personnes mentionnées.

Les besoins ou les barrières concernant aussi bien les personnes sourdes ou malentendantes que les individus atteints de surdité sont indiqués par le logo suivant :



PERSONNES AVEUGLES OU MALVOYANTES



PROFIL

Personnes atteintes d'une déficience visuelle. Communication faite par la parole, lecture en braille.

MOYENS AUXILIAIRES

Chien d'assistance, canne blanche

ORGANISATION DU VOYAGE, TRANSPORTS & ARRIVÉE À L'HÔTEL

BARRIÈRES

Difficultés d'accessibilité aux informations lors de recherches faites sur Internet ; difficultés d'orientation (par ex. pour trouver un quai) ; difficultés pour se repérer dans l'espace ou pour se déplacer ; confusion lorsqu'il y a beaucoup de monde, de trafic et de bruit.

BESOINS

Brochures en braille ; sites web adaptés, système de synthèse vocale pour les recherches faites sur l'ordinateur

HÔTEL – PARTIES INTÉRIEURES COMMUNES

BARRIÈRES

Espaces ou couloirs sombres ; obstacles sur le chemin.

BESOINS

Lumières et contrastes suffisants ; marquage des portes en verre ; signal auditif et boutons de commande en relief ou en braille dans les ascenseurs.

HÔTEL – PERSONNEL HÔTELIER

BARRIÈRES

Un personnel non formé et/ou incompetent ; non-assistance ; personnel stressé et en manque de temps.

BESOINS

Personnel hôtelier formé, à l'écoute et serviable ; accueil professionnel ; accompagnement du personnel pour la visite de l'hôtel et découverte des différentes zones communes (ascenseur, restaurant, toilettes accessibles au public) et espaces privées, soit la chambre et la salle de bain ; assistance pour un système de repère (notamment système de comptage de pas).

RESTAURANT

BARRIÈRES

Personnel non formé et/ou incompetent ; non-assistance ; personnel stressé et en manque de temps.

BESOINS

Assistance du serveur pour se rendre à table ; lecture orale du menu par une tierce personne ou menu en braille ; description orale de l'assiette.

PERSONNES AVEUGLES OU MALVOYANTES



CHAMBRE D'HÔTEL

BARRIÈRES

Déplacement du mobilier ou d'objets par une tierce personne sans prévenir l'individu concerné (risque de blessure ou de confusion) ; difficultés pour situer les objets.

BESOINS

Accompagnement et présentation de la chambre par le personnel hôtelier.

EVACUATION D'URGENCE

BARRIÈRES

Difficultés de perception des signaux visuels ; difficultés d'orientation, notamment pour identifier le chemin menant à la sortie de secours ; confusion lorsqu'il y a beaucoup de bruit, de mouvements et d'agitation.

BESOINS

Besoin d'assistance lors d'évacuation sous la forme d'un accompagnement jusqu'à la sortie

alarmes et/ou annonces auditives ; l'hôtelier doit constamment connaître la position de la personne concernée pour lui porter secours

NOTE

Souffrant simultanément de déficiences auditives et visuelles, les personnes atteintes de surdicécité communiquent la notion de danger par le signal international de danger et de feu : une tierce personne trace une croix dans le dos de la personne concernée. Ainsi, elle comprend la nécessité de quitter les lieux immédiatement.

Table 13 Profil Personnes aveugles et malvoyantes

Source : Illustration de l'auteure

Note : Les personnes atteintes d'un double handicap sensoriel ont des besoins similaires aux personnes aveugles ou malvoyantes. De la même, les obstacles rencontrés peuvent être identiques pour les deux types de personnes mentionnées.

Les besoins ou les barrières concernant aussi bien les personnes aveugles ou malvoyantes que les individus atteints de surdicécité sont indiqués par le logo suivant :



4 BROCHURE DE SENSIBILISATION

L'objet du présent travail est de proposer une solution pour sensibiliser les hôteliers aux besoins du tourisme accessible à tous. Avant de mener une réflexion sur le moyen à utiliser ainsi que sur son contenu, il est nécessaire de se concentrer sur les destinataires, en l'occurrence les hôteliers, ainsi que sur l'approche appropriée.

Les hôteliers sont des professionnels du domaine touristique qui disposent de peu de temps et qui sont déjà contraints à respecter de nombreuses dispositions légales pour l'exploitation de leur établissement. Il n'est pas toujours aisé de prendre contact avec le manager de l'hôtel et de bénéficier de sa pleine attention. Les e-mails et les lettres risquent de ne pas arriver jusqu'à la personne concernée ou même de ne pas être lus.

L'idée est de créer une brochure de sensibilisation ayant pour but d'informer les hôteliers sur le thème du tourisme accessible. Le document sera simple, très imagé et soutenu par le moins de texte possible. Le contenu de la brochure doit pouvoir interpeler et intéresser rapidement son lecteur. Le document ne sera pas moralisateur mais fournira quelques suggestions en relation avec l'amélioration de l'accessibilité et l'intégration des personnes en situation de handicap.

4.1 BUTS DE LA BROCHURE

Créée pour la Fondation Claire & George, la brochure de sensibilisation consacrée à l'accessibilité à l'hôtellerie pour tous les types de visiteurs est principalement destinée aux propriétaires cette catégorie d'hébergements touristiques. Elle a pour but de les informer et de les sensibiliser sur le sujet du tourisme accessible, sur ses publics cibles et sur les attentes des clients en question en termes d'accessibilité et d'assistance.

Menée en 2015 par hotelleriesuisse, une vaste étude relative à l'accessibilité aux hôtels helvétiques démontre que les hôteliers sont peu enclins à évaluer l'accessibilité de leurs infrastructures. Cette difficulté s'explique par le déficit de connaissances relatives aux personnes en situation de handicap et par le manque d'intérêt manifesté à l'égard de ce public cible. Ainsi, la brochure de sensibilisation a pour objet de pallier aux deux difficultés précitées :

- D'une part, la brochure vise à informer les hôteliers sur le sujet du tourisme accessible et à décrire les différents types de touristes concernés en déclinant leurs besoins et les barrières rencontrées.

- D'autre part, la brochure décrit l'exemple d'un hôtel accessible, initialement présenté de manière globale, puis décliné pièce par pièce. L'objet de la description des infrastructures appropriées présentées dans le document est de fournir aux hôteliers les connaissances nécessaires pour évaluer eux-mêmes le degré actuel d'accessibilité de leur établissement.

4.2 LIMITES DE LA BROCHURE

Les hôteliers ne peuvent être contraints à entreprendre des améliorations. Eux seuls décident de la manière dont ils entendent diriger leur établissement. Si, après avoir pris connaissance de la brochure, ils choisissent de ne rien entreprendre pour améliorer l'accessibilité de leurs infrastructures, personne ne peut leur en tenir rigueur. Néanmoins, l'espoir d'avoir pu sensibiliser les hôteliers sur la situation regrettable et sur les inégalités dont sont victimes les touristes à besoins spécifiques est bien réel.

D'autre part, le passage à l'action et l'engagement des hôteliers sont indispensables au bon développement du tourisme accessible. Cependant, l'objectif prioritaire de la brochure est la sensibilisation. La prise de conscience relative aux difficultés rencontrées par les touristes à besoins spécifiques est en conséquence essentielle et impérative.

4.3 PUBLIC CIBLE

Principalement concernés par les difficultés liées à l'accès des personnes à besoins spécifiques dans les établissements de séjour, les hôteliers se doivent d'entreprendre des mesures d'amélioration en termes d'accessibilité. D'une part, la brochure est destinée aux managers d'hôtels puisqu'ils assument la responsabilité du bon fonctionnement de l'établissement. En outre, elle s'adresse également à l'ensemble du personnel hôtelier car celui-ci est en contact direct avec les voyageurs à besoins spécifiques.

4.4 FORMAT

Le document se présente sous forme d'une brochure horizontale, au format papier A4. Le but poursuivi est une lecture rapide pour permettre une compréhension immédiate mais approfondie, malgré le volume de texte restreint. Destinée aux hôteliers, dont la gestion du temps est un défi permanent, le contenu de la brochure doit pouvoir être découvert et compris promptement. Les informations relatives aux réglementations et aux mesures appropriées seront donc présentées aussi brièvement que possible.

Une version électronique du document sera également mise à disposition des hôteliers et des acteurs du tourisme sur le site web du projet national « Accessibilité de l'hôtellerie suisse » conduit par la Fondation Claire & George (www.hotel-accessibility.ch).

4.5 DISTRIBUTION

Propriété de Claire & George, la brochure sera distribuée en version papier aux hôteliers par les soins de la fondation. Dans un premier temps, elle sera remise aux établissements partenaires et aux hébergements visités dans le cadre du projet « Accessibilité de l'hôtellerie suisse ». Comme mentionné plus haut, une version électronique sera disponible sur le site web du projet dirigé par la fondation. En outre, un exemplaire imprimé de la brochure pourra également être commandé en ligne.

De même, Suisse Tourisme et hotelleriesuisse, partenaires de la fondation, disposeront du document et en assureront la distribution, selon leur bon vouloir, à leurs interlocuteurs et différents clients.

Autre moyen de distribution, la brochure sera également mise en avant lors de foires, séances d'informations, cours de formations et autres événements destinés aux professionnels des domaines hôtelier et touristique.

4.6 CONTENU DE LA BROCHURE

Les conseils aux hôteliers se fondent sur deux principales sources de données :

- Le focus group et les interviews personnelles conduites dans le cadre du présent travail avec un échantillon d'individus directement concernés, à titre personnel ou professionnel, par le thème de l'accessibilité.
- De la revue littéraire présentée dans les chapitres précédents.

Sensibiliser les hôteliers aux attentes des touristes à besoins spécifiques et à la nécessité d'optimiser l'accessibilité au sein de leur établissement comprend plusieurs étapes.

Compréhension des besoins du public cible

En premier lieu, il est essentiel que les hôteliers soient sensibilisés à la problématique : les personnes âgées ou en situation de handicap sont trop souvent négligées par les acteurs touristiques. Par conséquent, cette catégorie de touristes se retrouve défavorisée et confrontée à de multiples contraintes lors de ses voyages. Considérant l'hétérogénéité du public cible, les

différents types de touristes à besoins spécifiques seront présentés avec leurs besoins spécifiques et les barrières rencontrées au cours de leur séjour hôtelier. De manière à mettre en évidence l'importance du développement du tourisme accessible à tous, la population du public cible sera chiffrée.

Raisons de s'engager pour le tourisme accessible

Incertains quant aux raisons pour lesquelles ils devraient se sentir concernés par le sujet, les hôteliers désireront probablement obtenir des arguments convaincants et motivants pour déclencher leur engagement. Tout d'abord, l'accessibilité à tous et l'intégration des personnes en situation de handicap sont des obligations légalement applicables. En outre, ce sujet relève simplement de l'égalité des chances et de l'équité entre les individus. Enfin, d'un point de vue purement commercial, garantir l'accessibilité à tous permet d'attirer un nombre plus élevé ainsi qu'une plus large diversité de clients. Pour les hôteliers, ce développement se traduit par une augmentation bienvenue des recettes.

Infrastructures hôtelières accessibles

Après la brève introduction des normes en vigueur en Suisse, la visualisation schématisée d'un hôtel accessible fera l'objet d'une présentation. L'établissement sera d'abord introduit de manière globale, puis pièce par pièce. Grâce à cette chronologie, le lecteur pourra parcourir les diverses infrastructures du site de l'hébergement, à savoir les aménagements extérieurs et les parties intérieures communes (restaurant, ascenseur, piscine) avant d'explorer les espaces privés, soit la chambre et la salle de bain.

La brochure ambitionne par ailleurs de convaincre les hôteliers que l'amélioration de l'accessibilité à leurs infrastructures ne présuppose pas nécessairement le remplacement de la totalité de leur mobilier ni de coûteuses transformations. De simples solutions peu onéreuses, telles que l'installation des barres d'appui ou d'une rampe mobile sont également envisageables et constituent un bon premier pas vers l'accessibilité.

Scénario d'évacuation d'urgence

Élément d'une extrême importance, un scénario d'évacuation d'urgence sera également présenté dans la brochure. Les visiteurs à besoins spécifiques nécessitent tous une assistance différente en cas d'incendie ou de danger nécessitant la sortie immédiate du bâtiment. Outre les connaissances liées aux opérations à accomplir en cas d'évacuation du bâtiment, le personnel

hôtelier doit connaître en tout temps l'emplacement des personnes en situation de handicap de manière à pouvoir les secourir.

Personnel hôtelier

Les vacances étant synonymes de dépaysement, de repos et de découvertes, chaque touriste aspire à profiter d'un séjour aussi plaisant que possible. C'est la raison pour laquelle de simples recommandations seront proposées afin d'encourager et de favoriser une cohabitation agréable entre les hôteliers et leurs hôtes à besoins spécifiques. De plus, le personnel hôtelier doit être impérativement informé et sensibilisé aux besoins des touristes atteints de limitations. Il est en effet dans l'intérêt de tous que les visiteurs en question soient accueillis de manière professionnelle, courtoise et bienveillante. Leurs attentes seront ainsi pleinement satisfaites.

Hotelspitex

Bon nombre de personnes âgées et des personnes en situation de handicap nécessite des services complémentaires, telles qu'un matériel spécialisé ou des services d'assistance ou d'accompagnement. « Hotelspitex », concept créé par la Fondation Claire & George, fait référence à une organisation locale de prestataires d'aide et de soins se déplaçant à l'hôtel pour offrir ses services aux hôtes nécessitant des soins, une assistance ou la mise à disposition de moyens auxiliaires. Quelques lignes expliquant le fonctionnement de Hotelspitex seront donc également intégrées dans la brochure.

Fondation Claire & George

Propriété de Claire & George, la brochure de sensibilisation introduira brièvement la fondation dans son chapitre final. Le rôle, les objectifs et les services proposés par l'organisation y seront décrits avec la mention des informations de contact.

4.7 STRUCTURE DE LA BROCHURE

La brochure de sensibilisation sera structurée de la manière suivante :

- Introduction
 - Problématique : touristes à besoins spécifiques négligés et défavorisés ; présence de nombreuses barrières ; nécessité de changement.
 - Avantages liés au développement du tourisme accessible.
 - Présentation des chapitres de la brochure.

- Public cible du tourisme accessible
 - Présentation des différents types de touristes à besoins spécifiques ainsi que de leurs besoins et des barrières rencontrées.
 - Données chiffrées permettant aux hôteliers de se saisir l'ampleur du marché potentiel.
- Infrastructures accessibles : quelles sont les normes légales en vigueur en Suisse ?
- Accessibilité dans l'hôtellerie : un exemple d'hôtel accessible est tout d'abord présenté dans son ensemble, puis pièce par pièce avec les indications et des mesures liées à l'accessibilité.
- Scénario en cas d'évacuation d'urgence
- Personnel hôtelier :
 - Conseils pour une agréable cohabitation entre l'hôtelier et ses visiteurs à besoins spécifiques.
 - Sensibilisation des collaborateurs de l'hôtel.
- Hotelspitex : définition des prestations proposées ; fonctionnement d'une collaboration.
- Claire & George : présentation de la fondation, de son rôle et des services proposés.

4.8 BROCHURE FINALE

Produit final du présent travail, une brochure de sensibilisation destinée aux hôteliers a été élaborée à titre d'exemple pour la fondation Claire & George. A noter que les images sont issues du web dans le simple but d'illustrer le document. Elles n'appartiennent donc ni à l'auteure, ni à la fondation, cependant, leur source a été mentionnée au bas des illustrations. Lors de la réalisation de la réelle brochure de sensibilisation, des photographies professionnelles, dont les droits appartiendront à la fondation, seront utilisées.

Le présent Travail de Bachelor étant soumis à des règles de mise en page, la brochure n'a malheureusement pas trouvé suffisamment de place dans la partie principale de ce document. Elle se trouve néanmoins dans les annexes.

CONCLUSION

Principaux résultats de l'étude

Réalisés avec l'aide de personnes concernées personnellement ou professionnellement par le thème de l'accessibilité, le focus group et les quatre interviews individuelles ont permis de remplir le premier des deux objectifs de la partie pratique : faire personnellement connaissance avec les personnes à besoins spécifiques et identifier leurs besoins ainsi que les barrières rencontrées durant leurs voyages. Tirées de ces entretiens, les données relatives au public cible furent plus personnalisées, complètes et révélatrices que les informations récoltées dans la majorité des ouvrages dédiés au tourisme accessible.

Les informations obtenues lors des entretiens révèlent que les besoins fondamentaux liés aux vacances des personnes limitées dans leurs activités et leurs déplacements sont identiques à ceux de tout individu valide. Les besoins en question ont trait à l'obtention d'informations fiables et précises, à la disponibilité de transports adaptés, à un accueil professionnel ainsi qu'à des lieux et des bâtiments accessibles. Jusque-là, il s'agit de composantes auxquelles tout voyageur aspire. En plus, les personnes à besoins spécifiques nécessitent parfois des services ou prestations supplémentaires, comme par exemple l'assistance d'un chien ou d'une tierce personne pour un accompagnement ou pour des soins, des moyens auxiliaires ainsi des mesures spécialisées.

Outre une accessibilité facilitée, les personnes atteintes de limitations accordent une grande importance au contact humain. Encourageant la sensibilisation des collaborateurs du domaine touristique, prioritairement les hôteliers, elles espèrent obtenir un accueil professionnel et une attention particulière.

Les observations récoltées à l'occasion des rencontres enrichissantes organisées avec les personnes concernées permettent d'affirmer que la plupart des touristes à besoins spécifiques ont, malgré leurs limitations, envie de voyager en toute liberté et dignité, de la même manière que les vacanciers valides. Il va sans dire que l'accès aux voyages est un droit universel, indépendamment des capacités de chacun. Malheureusement, les touristes à besoins spécifiques restent souvent défavorisés lors de leur participation à des voyages. Sans même aborder directement le sujet avec les personnes rencontrées durant les entretiens, une pointe de frustration et de déception était aisément perceptible dans leurs propos à l'énoncé et lors de la description des barrières rencontrées.

Outre les difficultés d'organisation, de transport ou d'accessibilité, cette catégorie de touristes doit souvent faire face à une problématique bien plus profonde. En effet, les personnes âgées et les personnes en situation de handicap sont souvent défavorisées et négligées par nombre d'acteurs touristiques. Conduite en 2015 par hotelleriesuisse, une étude d'ampleur nationale portant sur l'accessibilité aux infrastructures hôtelières démontre effectivement que ce sujet peine encore à retenir l'attention des professionnels du domaine. Dû à un réel manque de connaissances sur les besoins et attentes du public cible, l'enquête révèle également que les hôteliers ont du mal à évaluer l'accessibilité de leur établissement. Au vu des difficultés d'identification et d'accès à des hébergements adaptés, il est essentiel de solutionner rapidement le déficit de connaissances ainsi que le manque d'engagement des hôteliers. D'où la nécessité de se poser la question suivante : « Comment sensibiliser les hôteliers de manière pertinente afin de répondre aux besoins du tourisme accessible à tous ? ».

A ce stade, l'analyse et la classification des données récoltées du focus group et des interviews permettent de remplir le second but recherché : la réalisation d'une brochure destinée à la sensibilisation des hôteliers sur le sujet de l'accessibilité. Fondé sur des faits authentiques recueillis directement auprès du public cible et de divers professionnels des domaines touristique et médical, ce document ayant pour objet l'information et la sensibilisation constitue le cœur de ce Travail de Bachelor (voir création annexée).

Recommandations générales

Le développement effectif d'un tourisme accessible à tous dépend de la compréhension du public cible, de l'implication des acteurs touristiques ainsi que de l'identification et l'élimination des barrières. Applicable aussi bien dans le domaine hôtelier que touristique, le processus de développement d'un tourisme accessible à tous repose sur plusieurs axes. Ceux-ci portent sur l'élimination des barrières, le perfectionnement de l'accessibilité aux infrastructures, la mise à disposition d'informations précises et fiables ainsi que sur la sensibilisation du personnel touristique.

Fondamentalement, les personnes à besoins spécifiques recherchent l'intérêt et la reconnaissance des acteurs touristiques. Lors des entretiens menés avec plusieurs de ces individus, il fut relevé à de nombreuses reprises que le sujet de l'accessibilité est généralement oublié ou méconnu. Afin de pallier au déficit de connaissances liées à l'accessibilité, une sensibilisation de tous les acteurs du domaine touristique est indispensable. Une réelle compréhension du public cible et une prise de conscience relative aux besoins de ces segments

de clientèle passent impérativement par la rencontre et les échanges avec les principaux intéressés, soit les personnes en situation de handicap. Au cours d'une séance de sensibilisation, les acteurs concernés devraient pouvoir participer à des scénarios mettant en scène différentes étapes d'un voyage. Ainsi, ils pourraient se mettre dans la peau d'une personne atteinte de limitations afin de se rendre compte des difficultés concrètement rencontrées au long des vacances.

Les produits et services touristiques étant souvent conçus par des individus valides, presque toujours sans consultation préalable des personnes en situation de handicap, ces dernières sont souvent confrontées à de réelles difficultés lors de leurs déplacements ou tentative de participation à des vacances. Par conséquent, en plus de placer le touriste à besoins spécifiques au cœur des réflexions et des stratégies touristiques, il est essentiel d'associer étroitement le public cible aux différentes phases de développement et de création de nouveaux biens et services qui lui sont destinés.

Dans le domaine de l'organisation de voyages, il est temps que les personnes à besoins spécifiques puissent elles aussi réserver leurs vacances auprès d'une agence conventionnelle. A cet effet, de réels efforts doivent être consentis dans la mise à disposition d'informations relatives à l'accessibilité ainsi que dans la création d'offres spécialisées.

A l'échelle politique, les lois définissant les droits des personnes en situation de handicap doivent être connues de manière effective, appliquées, voire même renforcées.

Recommandations pour le domaine hôtelier

Parmi les multiples obstacles rencontrés au cours de leurs vacances, les touristes à besoins spécifiques se heurtent à d'innombrables barrières liées à la recherche et à l'accès à des hébergements répondant à leurs exigences. Prioritairement concernés par cet enjeu, les hôteliers ont le devoir d'être les premiers à s'engager et à amorcer le processus de développement d'un tourisme accessible à tous.

Les hôteliers s'imaginent souvent que l'amélioration de l'accessibilité de leurs infrastructures passe obligatoirement par d'onéreux travaux de transformation. Tel n'est pas obligatoirement le cas. Tout d'abord, ces propriétaires doivent comprendre que des mesures simples et peu coûteuses peuvent constituer des formes d'amélioration initiales. Nécessitant peu d'efforts en termes de temps et de coûts, ces solutions peuvent se traduire par :

- l’installation de barres d’appui dans les douches et les toilettes ;
- la mise à disposition d’une rampe mobile ;
- la publication d’informations relatives à l’accessibilité sur le site web de l’hôtel ;
- la collaboration avec des organisations œuvrant en faveur des personnes en situation de handicap, lors de nouveaux projets, ainsi que la sollicitation de leurs connaissances et expérience;
- la mise en contact des visiteurs concernés avec des prestataires locaux d’aide et de soins.

Ensuite, les hôteliers doivent impérativement offrir à leurs collaborateurs des cours de formation et de sensibilisation relatifs aux attentes des visiteurs en situation de handicap.

Toutes les précédentes recommandations sont également présentées aux hôteliers dans la brochure de sensibilisation créée à leur attention.

Limites du travail & recherches ultérieures

Bien qu’ils aient permis de mettre au jour la situation actuelle des touristes à besoins spécifiques, le focus group et les interviews ont des effets limités sur les considérations à en tirer. En raison de la taille restreinte de l’échantillon des personnes interrogées, les données récoltées lors des entretiens ne peuvent pas s’appliquer systématiquement à l’ensemble du public cible. Chaque individu a des exigences et des besoins personnels puisque le type et le degré de déficience varient considérablement d’une personne à l’autre.

Dans ce domaine de recherche, toute étude ultérieure visant à mieux connaître le public cible devrait privilégier le contact personnel qui permet une compréhension plus approfondie que celle obtenue par le biais de questionnaires ou de sondages écrits. Dans le futur, il est probable que les besoins des personnes âgées ou en situation de handicap restent similaires. Cependant, il serait intéressant de renouveler, dans quelques années, une enquête auprès des hôteliers de manière à mesurer l’évolution de leurs opinions et actions relatives à l’accessibilité durant ce laps de temps.

RÉFÉRENCES

- Alén, E., Domínguez, T., & Losada, N. (2012). New Opportunities for the Tourism Market: Dans M. Kasimoglu, *Visions for Global Tourism Industry - Creating and Sustaining Competitive Strategies* (pp. 139-166). University of Vigo: InTech.
- Ambrose, Y., Darcy, S., & Buhalis, D. (2012). *Best Practice in Accessible Tourism - Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*. Bristol: Channel View Publications.
- Assemblée fédérale de la Confédération suisse. (2002). *Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LHand)*. Berne: Conseil fédéral.
- Assemblée fédérale de la Confédération suisse. (2004). *Loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées*. Berne: Assemblée fédérale de la Confédération suisse.
- Blaho-Poncé, C. (2015, Décembre 15). La chaîne d'accessibilité, pivot de l'accès au Tourisme Handicap. *Téoros*, pp. 104-115.
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods 5th Edition*. New York: Oxford University Press.
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism - Concepts and issues*. Bristol, Grande-Bretagne: Channel View Publications.
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism. Dans D. Buhalis, & S. Darcy, *Accessible Tourism: Concepts and Issues* (pp. 1-20). Bristol: Channel View Publications.
- Cameron, B., Darcy, S., & Foggin, E. (2003). *Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region*. New York: United Nations Publication.
- Claire & George. (2017, Avril 15). *Fondation Claire & George - hôtels, hotelpitex, vacances sans barrières*. Récupéré sur Claire & George: <https://www.claireundgeorge.ch/fr/fondation-clairegeorge/>
- Commission européenne. (2014). *Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe - Final report*. Bruxelles: DG Entreprise and Industry.
- Confédération suisse. (2015, Mai). *Convention relative aux droits des personnes handicapées*. Récupéré sur Confédération suisse: <https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/20122488/>
- Darcy, S. (2002). Marginalised Participation: Physical Disability, High Support, Needs and Tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 61-72.
- Darcy, S. (2006). *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism*. Sydney: CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd.
- Darcy, S., & Buhalis, D. (2011). Conceptualising disability. Dans D. Buhalis, & S. Darcy, *Accessible Tourism: Concepts and Issues* (pp. 21-45). Bristol: Channel View Publications.
- Daruwalla, P., & Darcy, S. (2005). Personal and Societal Attitudes to Disability. *Annals of Tourism Research*, pp. 549-570.
- Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2011). Accessibility: A Key Objective for the Tourism Industry. Dans D. Buhalis, & S. Darcy, *Accessible Tourism: Concepts and Issues* (pp. 46-62). Bristol: Channel View Publications.

- Gazareth, P. (2009). *Visages du handicap - Personnes pouvant être considérées comme handicapées selon différentes définitions*. Neuchâtel: Office fédéral de la statistique (OFS).
- Hotel Accessibility. (2017, Avril 22). *Project - Hotel Accessibility*. Récupéré sur Hotel Accessibility: <http://www.hotel-accessibility.ch/projekt/>
- Nations Unies. (2006). *Convention relative aux droits des personnes handicapées*. New York: Nations Unies.
- OFS. (2016). *La population de la Suisse 2015*. Neuchâtel: Office fédéral de la statistique.
- OMS. (2011). *Rapport mondial sur le handicap*. Genève: Organisation mondiale de la Santé.
- OMS. (2015). *Vieillesse et santé*. Genève: Organisation mondiale de la Santé.
- OMT. (2014). *Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous*. Madrid: Organisation Mondiale du Tourisme.
- ONU. (2006). *Convention relative aux droits des personnes handicapées*. New York: Organisation des Nations Unies.
- Organisation mondiale de la Santé. (2011). *Rapport mondial sur le handicap*. Genève: Editions de l'OMS.
- Pro Infirmis. (2017, Janvier 2). *Le handicap en Suisse - Pro Infirmis*. Récupéré sur Pro Infirmis: <http://www.proinfirmis.ch/fr/medias/des-chiffres-et-des-faits/le-handicap-en-suisse.html>
- Pro Infirmis. (2017, Janvier 3). *Pro Infirmis*. Récupéré sur Des chiffres et des faits - Pro Infirmis: <http://www.proinfirmis.ch/fr/handicapes-et-proches/vous-desirez/des-chiffres-et-des-faits.html>
- Reutimann, J., Steinemann, M., von Stokar, T., & Seiffert, S. (2016). *Développement durable dans l'hôtellerie: Etat en 2015 et thèmes actuels*. Berne: hotelleriesuisse.
- Stiftung Pro Handicap. (2017, Mai 1). *Stiftung Pro Handicap > Die Stiftung*. Récupéré sur Stiftung Pro Handicap: <http://www.stiftungprohandicap.ch/die-stiftung.html>
- Story, M. F., Mueller, J., & Mace, R. (1998). *The Universal Design File: Designing for People of All Ages and Abilities*. Raleigh: North Carolina State University, The Center for Universal Design.
- Tourisme et Handicaps. (2017, Avril 18). *Les 4 principales déficiences Tourisme et Handicaps*. Récupéré sur Tourisme & Handicaps: <http://www.tourisme-handicaps.org/les-labels/presentation-des-4-handicaps/>
- UNWTO. (2016). *UNWTO Annual Report 2015*. Madrid: World Tourism Organization.
- Wilkinson, S. (2015). Focus Groups. Dans J. Smith, *Qualitative Psychology: A Practical Guide to Research Methods - 3rd Edition* (pp. 199 - 221). Londres: SAGE Publications Ltd.
- Yeo, A., Legard, R., Keegan, J., Ward, K., McNaughton Nicholls, C., & Lewis, J. (2014). In-Depth Interviews. Dans J. Ritchie, J. Lewis, C. McNaughton Nicholls, & R. Ormston, *Qualitative Research Practice: A Guide for Social Science Students & Researchers - 2nd Edition* (pp. 177 - 210). Londres: SAGE Publications Ltd.



UN HÔTEL ACCESSIBLE À TOUS

présenté par la Fondation Claire & George



POURQUOI DEVENIR UN HÔTEL ACCESSIBLE ?

Les personnes atteintes d'une déficience ou de limitations nécessitent des mesures particulières relatives à une assistance et à une accessibilité facilitée. Afin de mettre fin aux inégalités touchant les touristes à besoins spécifiques, il est urgent d'optimiser l'accessibilité aux hôtels.

Un hôtel accessible présente de réels avantages. Basée sur des notions de droits et d'égalité, l'accessibilité à tous favorise, d'une part, l'intégration des personnes à besoins spécifiques et facilite leur séjour à l'hôtel. D'autre part, un établissement accessible à tous permet de d'attirer une clientèle vaste et diversifiée, qui se traduit par une augmentation du nombre de clients.

Élaborée à l'attention des hôteliers souhaitant s'engager pour l'amélioration de l'accessibilité de leurs infrastructures, cette brochure est composée des chapitres suivants :

- Qui sont les clients ?
- Infrastructures hôtelières accessibles
- Scénario d'évacuation d'urgence
- Une cohabitation harmonieuse
- Services complémentaires
- Fondation Claire & George : une brève présentation



QUI SONT LES CLIENTS ?

On entend par "visiteurs à besoins spécifiques" les individus atteints d'une déficience ou de limitations liées à l'âge, à une maladie ou à un accident. Ceux-ci se regroupent en plusieurs catégories et chacune d'elles a des besoins qui lui sont propres :

- Personnes à mobilité réduite
- Personnes âgées de plus de 65 ans avec limitations liées à l'âge et/ou dépendance à des soins ou à une assistance
- Personnes atteintes d'une déficience visuelle
- Personnes atteintes d'une déficience auditive

En plus d'aider les hôtes à besoins spécifiques, l'accessibilité facilitée favorise également les individus souffrant d'un handicap temporaire et les familles avec enfants en bas âge.

En Suisse, le marché en question représente 2,7 millions de touristes potentiels, dont 1,2 million d'individus en situation de handicap et 1,5 million de personnes âgées de plus de 65 ans.

En Europe, on dénombre 49,8 millions de personnes atteintes d'une déficience et 88,8 millions de seniors. Le marché compte donc 138,6 millions de touristes potentiels.



PROFILS DES CLIENTS

PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE



BESOINS

Chemins sans obstacle / Grandes portes et couloirs ; vastes espaces / Douche sans seuil / Barres d'appui, bouton d'alarme dans la salle de bain / Transports adaptés / Moyens auxiliaires / Informations précises concernant l'accessibilité / Chambre située à proximité des sorties de secours / Personnel sensibilisé / Lit électrique

BARRIÈRES

Marches, seuils / Sols inappropriés / Difficultés d'accès et infrastructures inadaptées

PERSONNES > 65 ANS AVEC LIMITATIONS



BESOINS

Assistance, accompagnement et soins / Lumières et contrastes / Chambres situées proche de l'ascenseur / Parcours raccourcis et exempts d'obstacles / Barres d'appui et bouton d'alarme dans la salle de bain / Moyens auxiliaires / Lit à hauteur réglable

BARRIÈRES

Difficultés d'orientation / Escaliers, déclivités importantes / Technologies, électronique

PERSONNES AVEC DÉFICIENCE VISUELLE



BESOINS

Accompagnement pour la découverte de l'hôtel et de la chambre / Approche spécialisée, personnel sensibilisé / Indications auditives / Informations en braille / Assistance d'un chien guide / Lignes de guidage au sol / Système de repères / Lumières et contrastes appropriés

BARRIÈRES

Difficultés de perception des indications visuelles / Difficultés d'orientation / Obstacles pour le cheminement

PERSONNES AVEC DÉFICIENCE AUDITIVE



BESOINS

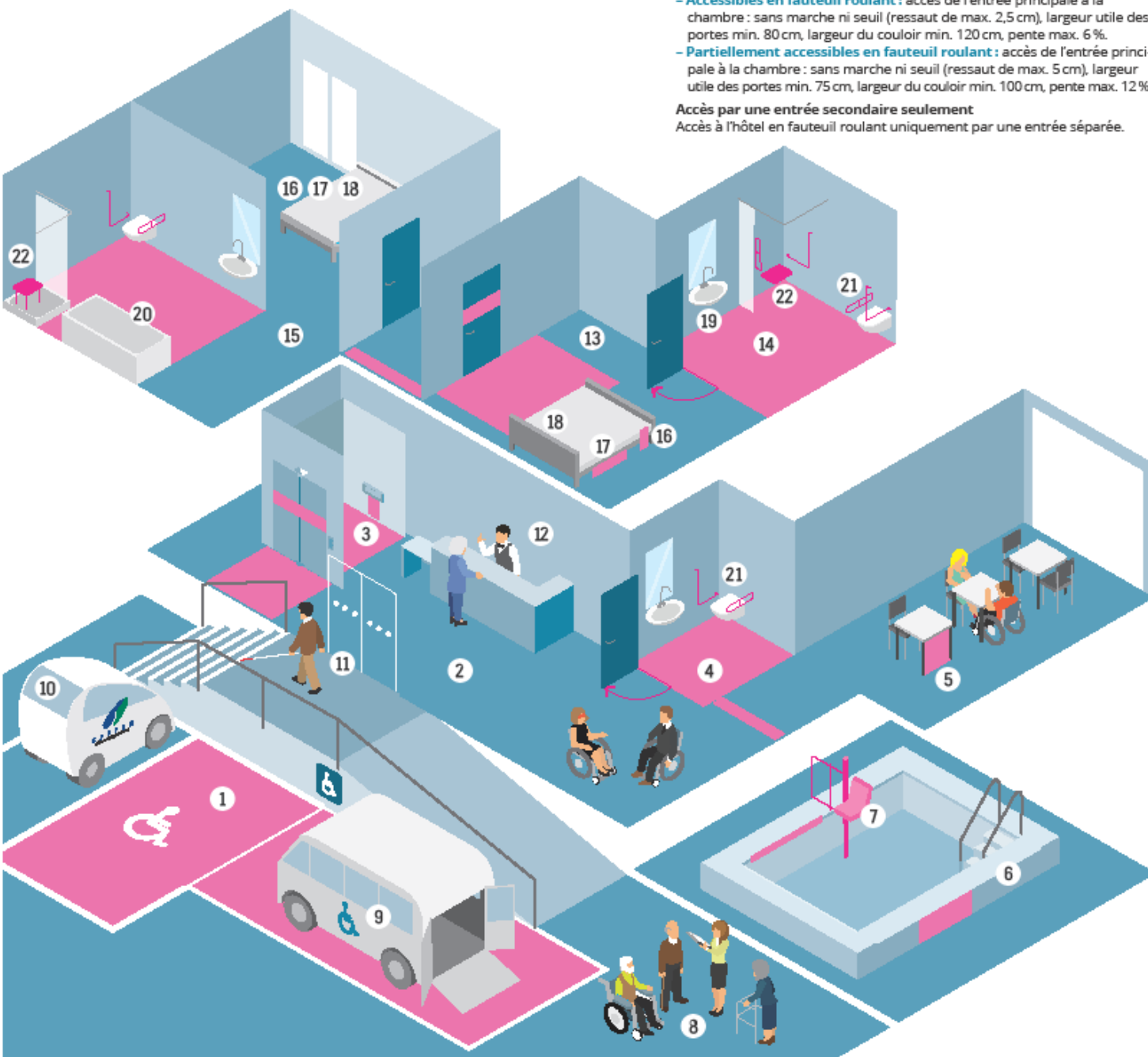
Communication par la langue des signes et la lecture labiale / Indications visuelles et lumineuses / Boucle magnétique

BARRIÈRES

Difficultés de perception des annonces ou alarmes sonores

**QU'ENTEND-ON PAR
" INFRASTRUCTURES
HÔTELIÈRES
ACCESSIBLES " ?**

Accessibilité à l'hôtel – aperçu des offres et services



- Place de parking adaptée aux fauteuils roulants**
Stationnement le long de la chaussée : 800 cm de long, stationnement perpendiculaire ou en épi : 500 cm de long, 350 cm de large, sol sans marche ni seuil jusqu'à l'entrée du bâtiment.
 - Espaces publics**
– **Accessibles en fauteuil roulant** : accès de l'entrée principale à la chambre : sans marche ni seuil (ressaut de max. 2,5 cm), largeur utile des portes min. 80 cm, largeur du couloir min. 120 cm, pente max. 6 %.
– **Partiellement accessibles en fauteuil roulant** : accès de l'entrée principale à la chambre : sans marche ni seuil (ressaut de max. 5 cm), largeur utile des portes min. 75 cm, largeur du couloir min. 100 cm, pente max. 12 %.
- Accès par une entrée secondaire seulement**
Accès à l'hôtel en fauteuil roulant uniquement par une entrée séparée.

- Ascenseur**
– **Accessible en fauteuil roulant** : largeur des portes min. 80 cm, cabine min. 110 cm de largeur / 140 cm de profondeur, panneau de commande à max. 120 cm de hauteur, couloir devant l'ascenseur min. 140 x 140 cm.
– **Partiellement accessible en fauteuil roulant** : largeur des portes min. 75 cm, cabine min. 100 cm de largeur / 125 cm de profondeur, couloir devant l'ascenseur, largeur min. 120 cm.
- Toilettes accessibles au public**
– **Adaptées aux fauteuils roulants** : largeur utile des portes min. 80 cm, sol entièrement sans marche ni seuil, dimensions de la pièce min. 180 x 165 cm (portes s'ouvrant vers l'extérieur), hauteur des WC 44–46 cm, espace devant les WC min. 120 cm, à côté des WC min. 85 cm.
– **Partiellement adaptées aux fauteuils roulants** : largeur utile des portes min. 75 cm, sol entièrement sans marche ni seuil, dimensions de la pièce min. 170 x 155 cm (portes s'ouvrant vers l'extérieur), espace devant les WC min. 110 cm, à côté des WC min. 80 cm.
- Espace petit-déjeuner accessible en fauteuil roulant**
Sans marche ni seuil (ressaut de max. 2,5 cm), il est possible de s'asseoir aux tables en fauteuil roulant (min. 70 cm de hauteur / 80 cm de largeur).
- Piscine extérieure / intérieure adaptée aux fauteuils roulants**
Accessible en fauteuil roulant avec élévateur de piscine ou bord du bassin surélevé (hauteur 45–50 cm, largeur min. 45 cm, distance par rapport au niveau de l'eau max. 15 cm).
- Élévateur de piscine**
- Approprié pour des groupes min. 3 chambres accessibles en fauteuil roulant.**
- Service de navette / taxi adapté aux fauteuils roulants**
Les navettes / taxis accessibles en fauteuil roulant peuvent être réservés par l'hôtel.
- Hotelspitex.ch**
Soins et aide, moyens auxiliaires, promenades accompagnées, transport, sur demande.
- Offres destinées aux personnes avec handicap visuel**
Par ex. marquage contrasté des escaliers, des portes, des parois vitrées, annonce sonore de l'étage dans l'ascenseur, signalisation en braille dans l'ascenseur ou sur la rambarde.
- Offres destinées aux personnes avec handicap auditif**
Par ex. offres en langue des signes, boucles magnétiques.
- Chambre accessible en fauteuil roulant**
Sol sans marche ni seuil, largeur utile des portes min. 80 cm, espace libre min. 140 x 140 cm pour les changements de direction, sinon 100 cm, largeur à côté du lit min. 140 cm, salle de bain accessible en fauteuil roulant (norme SIA).
- Salle de bain adaptée aux fauteuils roulants**
Douche à l'italienne, espace sous le lavabo adapté aux fauteuils roulants, dimensions de la pièce min. 180 x 180 cm (portes s'ouvrant vers l'extérieur).
- Chambre partiellement accessible en fauteuil roulant**
Sol sans marche ni seuil (ressaut de max. 5 cm), largeur utile des portes min. 75 cm, espace libre suffisant / aménageable, baignoire ou douche.
- Hauteur du lit 45–50 cm (du sol au bord supérieur du matelas)**
- Hauteur du bord inférieur du lit d'au moins 13 cm**
- Lit électrique à hauteur réglable**
- Espace sous le lavabo adapté aux fauteuils (min. 70 cm)**
- Baignoire**
- Barres d'appui (en forme de L et/ou rabattable)**
- Siège de douche, tabouret de douche ou siège rabattable.**

AMÉNAGEMENTS EXTÉRIEURS

- Places de stationnement aux dimensions adaptées, situées à proximité de l'entrée et réservées aux personnes en situation de handicap.
- Stationnement parallèle à la chaussée : 8m de longueur.
- Stationnement perpendiculaire : 5m de longueur, 3.5m de largeur.
- Accès au bâtiment par un parcours exempt d'obstacles sans marche ni seuil.
- Absence de dénivelé ou dénivelé atténué.
- Bouton d'alarme situé à l'entrée et relié à la réception, en cas d'incapacité d'accès à l'édifice.



PARTIES INTÉRIEURES COMMUNES

- Chemin exempt de seuil, de marches et d'obstacles.
- Portes vitrées identifiables.
- Réception adaptée aux fauteuils roulants (hauteur de l'accueil).
- Largeur utile des portes : min. 80 cm ; largeur du couloir : min. 120 cm ; pente max. 6%.
- Ascenseur : largeur des portes : min. 80 cm ; cabine : min. 110 x 140cm ; panneau de commande : max. 120 cm de hauteur ; couloir faisant face à l'ascenseur : min. 140 x 140cm ; informations auditives ; boutons de commande en braille ou en relief.





RESTAURANT

- Buffets à une hauteur accessible en fauteuil roulant.
- Les personnes atteintes d'une déficience visuelle attendent d'être prises en charge jusqu'à leur table. Carte de menu en braille ou communication orale. Énoncé oral de la composition de l'assiette, au moment du service.
- Restaurant sans marches ni seuil, possibilité d'être attablé en fauteuil roulant (min. 70 cm de hauteur / 80 cm de largeur).
- Le personnel doit être formé et sensibilisé aux soutiens attendus par les diverses catégories d'hôtes.

PISCINE

- Élevateur de piscine.
- Barres d'appui.
- Accessibilité en fauteuil roulant avec bord du bassin surélevé (hauteur 45-50 cm, largeur min. 45 cm, distance par rapport au niveau de l'eau : max. 15 cm).



CHAMBRE D'HÔTEL

- Chambres réservées et adaptées aux visiteurs à mobilité réduite ; situation au rez-de-chaussée ou à proximité des sorties de secours.
- Lit électrique à hauteur réglable.
- Armoire : système d'étagères à hauteur réglable à l'aide de perches.
- Sol sans marches ni seuil ; largeur des portes : min. 80 cm ; espace libre pour les changements de direction : min. 140 x 140 cm ; largeur autour du lit : min. 140 cm.
- Hauteur du matelas : 45 - 50 cm ; hauteur inférieure du lit pour l'installation d'un lève-personne : espace min. 13 cm.

SALLE DE BAIN

- Douche à l'italienne pour les personnes à mobilité réduite ; douche avec seuil pour les seniors.
- Barres d'appui dans la douche et dans les toilettes.
- Tabouret de douche ; siège rabattable ; fauteuil roulant de douche.
- Portes s'ouvrant vers l'extérieur.
- Espace sous le lavabo adapté aux fauteuils roulants : min. 70 cm ;
Dimensions de la pièce : min. 180 x 180 cm.





**QUE FAIRE EN CAS
D'ÉVACUATION D'URGENCE ?**

MESURES DE SÉCURITÉ

PRÉVENTION

- Répertorier les chambres occupées par les visiteurs en situation de handicap. Savoir toujours où ces individus se trouvent.
- Personnel formé à l'évacuation de tous les hôtes, indépendamment de leurs capacités ou besoins.
- Système d'alarme sonore.
- Système d'alarme visuel et lumineux pour les visiteurs atteints d'une déficience auditive.
- Équiper l'hôtel de chaises d'évacuation.

ASSISTANCE DURANT L'ÉVACUATION

ACTION

- Situer la personne en situation de handicap et leur venir en aide rapidement.
- Demander à la personne concernée si elle a besoin d'aide et la nature de celle-ci. Solliciter son autorisation avant action.
- Les seniors et les personnes atteintes d'une déficience visuelle ont des difficultés d'orientation en situation de panique. Après autorisation, transfert de ceux-ci jusqu'à la sortie.
- Les ascenseurs étant condamnés, les personnes à mobilité réduite doivent être transportées dans les escaliers ou transférées à l'aide d'une chaise d'évacuation.
- Alerter une personne atteinte de double handicap sensoriel en lui traçant un X dans le dos. Lui offrir votre bras et l'accompagner jusqu'à la sortie.

PERSONNEL HÔTELIER

Chaque visiteur a des attentes et des capacités personnelles. Dans la perspective de satisfaire chaque attente et, ainsi, fidéliser les clients, le personnel hôtelier devrait constamment suivre des formations, dont des cours de sensibilisation aux visiteurs à besoins spécifiques. Ce type d'hôtes nécessite une attention particulière ainsi que des services complémentaires. Les collaborateurs doivent se montrer professionnels, serviables et patients.

- Commencer par demander à la personne concernée, si elle a besoin d'aide et de quelle nature.
- Les personnes à mobilité réduite espèrent notamment une assistance en termes de déplacements.
- Les seniors nécessitent généralement une assistance pour des soins ainsi que pour se laver et s'habiller. Elles apprécient également un accompagnement pour leurs promenades. Ces services peuvent être organisés par Claire & George.
- Les hôtes atteints d'une déficience visuelle attendent du personnel hôtelier un accompagnement pour la découverte des espaces communs de l'hôtel ainsi que pour la visite de la chambre. Elles apprécient également une attention particulière au restaurant.

HOTELSPITEX : SERVICES D'AIDE ET DE SOINS À L'HÔTEL

" Hotelspitex " est la désignation d'une organisation locale de prestataires d'aide et de soins. Les services en question, destinés aux seniors et aux personnes en situation de handicap, sont administrés à l'hôtel. Les prestations proposées incluent des soins, un service d'accompagnement ou d'assistance, éventuellement complétés par la mise à disposition de moyens auxiliaires.

Ces services peuvent être organisés par l'intermédiaire de la Fondation Claire & George. Ainsi, l'hôtelier ne se préoccupe de rien, au moment d'ouvrir ses portes aux personnes atteintes de limitations. Cette attitude de flexibilité est une intéressante opportunité d'élargir la diversité de ses clients.



Fondation à but non lucratif, Claire & George se charge de l'organisation de séjours hôteliers en Suisse avec, en cas de besoin, des prestations complémentaires. Ces services s'adressent à des personnes en situation de handicap ou dépendantes d'aide et de soins.

Ainsi, la fondation Claire & George joue le rôle d'intermédiaire entre les clients, les hôteliers et les autres prestataires de services à destination. En se chargeant de l'organisation des vacances, la fondation soulage donc simultanément les voyageurs concernés ainsi que leurs accompagnants. En outre, la fondation ne facture aucun frais de dossier. Les conseils et les réservations sont donc gratuits.

Pour un hôtelier, une collaboration avec Claire & George constitue un élargissement de la diversité des clients accueillis et, en conséquence, un accroissement bienvenu des recettes.





CLAIRE & GEORGE

Hotelspitex

Fondation Claire & George

Falkenplatz 9

3012 Bern

T. 031 301 55 65 | kontakt@claireundgeorge.ch

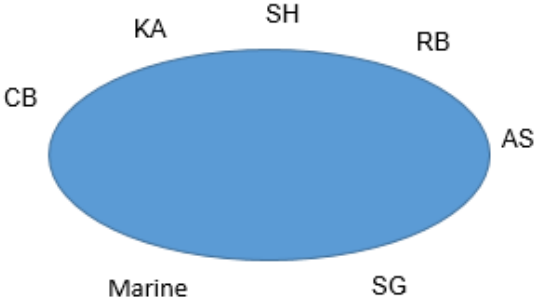
www.claireundgeorge.ch

Nos sincères remerciements à nos partenaires



ANNEXE II : GRILLE D'ÉVALUATION DU FOCUS GROUP

Cette grille d'évaluation comporte les observations et notes prises par l'auteure du travail, au cours du focus group.

DATE	NOMBRE DE PARTICIPANTS
Jeudi 15 juin 2017 / 14h – 16h30	6 participants (+ l'auteure du travail)
PROFIL DES PARTICIPANTS <p>AS & SH : Personnes âgées d'une vingtaine d'années, en fauteuil roulant, tous deux passionnés de voyages, voyageant aussi volontiers seuls qu'accompagnés.</p> <p>RB : Personne âgée d'une soixantaine d'années, experte en voyages, travaillant dans une agence de voyages, en fauteuil roulant.</p> <p>KA : Une personne âgée de plus de 65 ans, d'abord accompagnatrice, puis elle-même tributaire d'une assistance, due à des limitations liées à l'âge.</p> <p>CB : Une personne concernée par le sujet de l'accessibilité et les exigences des seniors en termes de voyages, aussi bien personnellement que professionnellement.</p> <p>SG : Une personne experte du domaine de l'organisation de voyages pour personnes handicapées et pour personnes âgées.</p>	
CONSTITUTION DE L'ESPACE (SCHEMA POSITION DES PARTICIPANTS) 	COMPORTEMENTS OBSERVÉS <p>Pas de gêne observée parmi les participants, tous étaient ouverts, dynamiques, intéressés à participer et à faire entendre leurs besoins personnels. Tous les participants prirent la parole pour exprimer leurs points de vue.</p> <p>En majorité numérique, les personnes en fauteuil roulant étaient plus bavardes que les autres participants. Il arrivait que ces derniers se fassent plus discrets face à la loquacité des personnes en fauteuil roulant et deux sous-groupes sont venus à se former à deux reprises, néanmoins, le modérateur finissait toujours par reformer le groupe initial.</p>
MOTS-CLÉS <p>Besoins, accessibilité, personnel hôtelier, transports, hôtels, passion pour les voyages, organisation, difficultés, services complémentaires, équipement spécialisé</p>	

<p>POINTS DE CONVERGENCE</p> <p>Aussi bien les personnes en fauteuil roulant que les seniors estiment qu'un hôtel disposant d'une navette ou offrant l'organisation d'un taxi représentent un réel avantage pour leur confort.</p> <p>Les deux catégories de personnes rencontrent des difficultés lorsque les portes sont lourdes, au risque de chuter. Toutes deux préfèrent les portes coulissantes, de préférence verrouillables pour les personnes âgées.</p> <p>Toutes deux désapprouvent les sols non stables, comme le sable ou les graviers.</p> <p>Toutes deux ont des exigences similaires en termes de situation des chambres : les personnes en fauteuil roulant apprécient que leur chambre se situe au rez-de-chaussée ou à proximité d'une sortie de secours, tandis que les seniors aiment que leurs chambres soient proches de l'ascenseur, pour limiter les déplacements.</p> <p>Toutes deux désirent suffisamment d'espace à côté du lit ainsi que des lits à hauteur réglables, avec un espace suffisant sous le lit pour l'installation d'un lève-personne ou pour faciliter les soins.</p> <p>Toutes deux nécessitent des barres d'appui à côté des toilettes ainsi que dans les douches.</p> <p>De peur de rester coincées à l'intérieur, toutes deux apprécient que la porte des toilettes ou de la salle de bain s'ouvre vers l'extérieur.</p>	<p>POINTS DE DIVERGENCE</p> <p>En termes de transports, les personnes en fauteuil roulant rencontrent des problèmes liés à l'accessibilité. De leur côté, les seniors rencontrent des difficultés liées à l'orientation.</p> <p>En matière de restauration, les personnes en fauteuil roulant se préoccupent beaucoup de l'accessibilité et de l'espace mis à disposition. De leur côté, les personnes âgées se préoccupent bien plus de la nourriture ou de la lisibilité du menu.</p> <p>Roll-in shower : les douches sans seuils sont appréciées et nécessaires pour les personnes en fauteuil roulant, néanmoins, elles représentent en danger pour les personnes âgées qui risquent de glisser.</p> <p>La hauteur des toilettes désirées par les personnes en fauteuil roulant et les personnes âgées n'est pas la même. Malgré une différence de quelques centimètres, la hauteur du siège est importante.</p> <p>Toutes deux nécessitent une assistance en cas d'évacuation d'urgence, néanmoins, pas nécessairement pour les mêmes raisons : les personnes en situation de handicap ont besoin d'une aide en termes de déplacements (elles doivent être portées) et les personnes âgées, en matière d'orientation, pour trouver la sortie au milieu de la panique.</p>
<p>EXPÉRIENCES POSITIVES</p> <p>Plusieurs expériences positives aux Etats-Unis en été relevées, où l'accessibilité est un sujet bien plus présent qu'en Suisse. En termes d'exemples, beaucoup d'hôtels disposent d'ascenseurs de piscine et la réservation de chambres accessibles avec divers critères, tels que roll-in shower, peut être effectuée directement sur la page d'accueil de sites web de plusieurs hôtels américains.</p> <p>Bonne surprise dans un hôtel à Porto, où le bouton d'alarme dans la salle de bain se présentait sous forme d'une cordelette faisant le tour de la pièce, à hauteur du sol.</p>	<p>EXPÉRIENCES NÉGATIVES</p> <p>Transport promu comme accessible mais beaucoup trop haut pour effectuer un transfert du fauteuil au siège du véhicule.</p> <p>Dans certains hôtels, les chambres adaptées et vendues aux personnes en situation de handicap, sont les chambres « invendables », par exemple, des chambres sans fenêtre ou sans vue.</p>

DESTINATION(S) PLUS AVANCÉE(S) EN TERMES D'ACCESSIBILITÉ

Etats-Unis

AMÉLIORATIONS SOUHAITÉES POUR L'AVENIR

Personnes en fauteuil roulant

Plus d'informations et de liberté pour la réservation de vacance en ligne pour les personnes en situation de handicap.

Plus d'offres destinées aux personnes en situation de handicap.

Possibilité pour les personnes en fauteuil roulants puissent de réserver leurs vacances dans une agence de voyages « normale », sans devoir recourir à des organisations spécialisées.

Expansion et récurrence du thème de l'accessibilité.

Formation et sensibilisation du personnel hôtelier.

Seniors

Dans les gares ou les aéroports, plus de temps pour les changements.

Système d'alarme dans toutes les chambres, en cas de chute.

Assistance et explications relatives à la technologie.

Pas de roll-in shower, car risque de chute.

Pour les deux catégories

Plus grande accessibilité et élimination des obstacles.

CITATIONS

RB : « Même en tant qu'experte de voyages, une personne valide ne parle pas la même langue qu'une personne en fauteuil roulant ou en situation de handicap. »

RB : « Les réceptions où nous ne voyons même pas à la réceptionniste à qui nous nous adressons nous (personnes en fauteuil roulant) donnent l'impression de nous trouver derrière un mur. »

RECOMMANDATIONS DESTINÉES AUX HÔTELIERS

Faire preuve d'attention, de courtoisie et de professionnalisme.

Ne pas ignorer la personne en situation de handicap en ne s'adressant qu'à son accompagnant.

Être serviables lorsqu'il d'une requête nécessitant des connaissances des infrastructures locales. Offrir une aide complémentaire au lieu de se contenter de fournir un simple renseignement.

ANNEXE III : INTERVIEW MADAME CATHERINE HUTTER

Personne interviewée : Madame Catherine Hutter, Présidente de GERSAM - Groupe d'entraide romand des personnes sourdes-aveugles, malentendantes-malvoyantes, atteinte de surdicécité

Date de l'interview : Lundi 19 juin 2017, 14h

Lieu : Domicile de Madame Hutter, à Lausanne

Vie quotidienne

1. Pouvez-vous me parler de votre handicap ?

Je suis atteinte de surdicécité. Il s'agit d'un double handicap sensoriel : mes deux sens sont touchés simultanément.

Je suis atteinte du syndrome d'Usher. Il s'agit d'un handicap complexe : il existe des personnes aveugles – malentendantes, des personnes sourdes – malvoyantes, personnellement, je me considère « moitié-moitié », comme la fondue : je vois très peu et entends très peu. Fort heureusement, plus rares, sont les personnes sourdes – aveugles. C'est un syndrome très complexe, avec beaucoup de variations, on ne peut pas mettre tout le monde dans le même panier. Il existe 3 types de syndrome d'Usher.

- Type 1 : La personne concernée naît complètement sourde et ne peut pas être appareillée. Sa vision se dégrade au fil du temps. Son langage est la langue des signes, pour autant qu'elle voie. Lorsqu'elle ne voit plus, son langage devient tactile.
- Type 2 : Je suis atteinte du type 2. Mon nerf auditif fonctionne, ce qui me permet d'être appareillée. Mais il y subsiste le même problème que pour le type 1 : le champ visuel se dégrade.
- Type 3 : Le cas le plus lourd : en plus des deux sens touchés, la personne concernée souffre de problèmes d'équilibre.

Il y existe deux catégories de gens atteintes d'un double handicap sensoriel : il existe des enfants, des jeunes ou des moins jeunes qui vivent dans une institution. Si ces personnes sortent de ces institutions, elles n'ont aucune idée de comment vivre individuellement, dans un appartement. C'est une catégorie de personnes atteintes de « surdicécité institutionnelle ».

Les personnes qui vivent dans un appartement, comme moi, ont leur vie, leur identité, elles sont autonomes.

2. Quels sont vos besoins au quotidien ?

Une première chose à savoir est que les personnes atteintes d'un double handicap sensoriel n'ont pas tout à fait les mêmes besoins que les personnes uniquement sourdes ou uniquement aveugles. Les personnes sourdes, par exemple, se déplacent bien, car leur vue n'est pas touchée. Les personnes aveugles ou malvoyantes ont un champ visuel réduit, cependant, leur ouïe est très fine. Nous, personnes atteintes de surdicécité, sommes atteintes simultanément d'une déficience auditive et visuelle, d'où des besoins supplémentaires.

Si je n'avais pas mon compagnon auprès de moi, je serais obligée de constamment mandater des personnes extérieures, des bénévoles qui m'aident avec la lecture de mon courrier, le classement de mes documents, les courses, la cuisine, ce qui est aussi très difficile. L'UCBA (Union centrale suisse pour le bien des aveugles) forme des personnes spécialement pour venir en aide aux personnes atteintes de surdicécité, en particulier en matière de communication et d'approche de la personne atteinte de double handicap sensoriel. Mais il est possible de s'arranger avec des voisins ou avec la famille. Seulement, ces personnes ont aussi leur vie. Je ne peux donc pas sans cesse solliciter leur aide. Quand mon compagnon s'absente pour une journée, je dois m'arranger pour qu'une autre personne vienne m'aider. Le plus grand défi est la cuisine.

Néanmoins, je pars toujours du principe que l'on peut trouver des solutions. Nous sommes des personnes battantes, nous ne restons pas dans notre coin, nous gardons notre dignité.

3. Quels sont vos moyens de communication ?

Encore une fois, nous n'avons pas les mêmes caractéristiques que les personnes sourdes ou que personnes aveugles. Le langage des sourds est la langue des signes et ils peuvent parfois lire sur les lèvres. De leur côté, les personnes aveugles peuvent parler, elles ont d'ailleurs une ouïe très fine et reconnaissent aisément les gens par leur voix.

Nous, personnes atteintes de double handicap sensoriel, avons nos propres moyens de communication. Nous utilisons, par exemple, le Lorm, où l'on écrit sur la main de la personne concernée, et le Haptic, où l'on se base sur des signes de contact physique effectués avec la main sur certaines zones corporelles. Ce sont des méthodes de communication complémentaire pour des personnes atteintes de surdicécité.

4. Quels moyens auxiliaires utilisez-vous ?

Tout d'abord, j'utilise ma canne blanche. J'estime que les personnes atteintes de surdicécité devraient bénéficier de leur propre canne spécifique. Il y a quelques années en arrière, épaulée par l'UCBA, j'ai fait une demande pour obtenir un entretien avec la personne responsable de la Fédération suisse des aveugles, dans le but de pouvoir coller une bande orange et réfléchissante sur ma canne blanche. Ainsi, les personnes qui m'entourent, notamment les automobilistes, remarquent que j'ai une déficience auditive en plus d'une déficience visuelle. Malheureusement, cela n'a pas marché. Les aveugles estiment que la canne blanche leur est propre et qu'il n'est pas possible d'y toucher. Dans certains pays, comme en Italie ou en Bulgarie, des cannes équipées de lignes rouges et blanches sont homologuées.

De plus, je suis aussi appareillée. Les appareils acoustiques sont de formidables moyens auxiliaires qui permettent d'entendre mais il ne faut pas oublier qu'ils captent beaucoup de bruits aux alentours. Il faut pouvoir discuter dans un endroit calme. J'utilise aussi une boucle magnétique.

5. Comment s'approcher d'une personne atteinte de surdicécité ?

Un individu en contact avec une personne atteinte de surdicécité ne doit pas parler trop vite. Une chose importante de bien articuler et de parler en face de la personne concernée. Après avoir établi un bon contact, il faut s'approcher de la personne, mettre sa main sur son épaule, la saluer, s'annoncer et se présenter (je suis la réceptionniste, je suis la dame de chambre).

<h3>Vacances et voyages</h3>

6. Comment se déroule l'organisation de vos voyages ? Parvenez-vous à les organiser par vous-même ou avez-vous besoin de l'aide d'une tierce personne ?

J'ai besoin d'aide. Je rencontre des difficultés en prenant des billets électroniques en ligne. Une amie qui s'en occupe souvent pour moi. Je me facilite la tâche et demande à des connaissances de s'occuper des démarches de voyage à ma place.

7. Est-ce que l'organisation de vacances est pour vous une source d'angoisse ?

Je suis angoissée du fait que je ne vois plus. Par le passé, je voyais les personnes, j'étais donc rassurée. Actuellement, je suis complètement dans le néant. De plus, j'entends très mal. Lorsqu'il y a beaucoup de bruit, cela devient encore plus compliqué.

8. Voyagez-vous accompagnée ?

Oui, surtout pour mon confort. J'admire les personnes aveugles qui osent voyager seules. Une personne atteinte de surdité qui entend mal ou qui n'entend plus est bien plus déstabilisée qu'une personne atteinte d'une déficience visuelle mais qui préserve une bonne ouïe.

Je dois être accompagnée même pour prendre le train. Je suis capable de me rendre à la gare seule car l'arrêt de bus se situe devant ma maison et m'emmène directement à la gare. Cependant, une fois sur place, je ne parviens plus à me repérer. En effet, il y a beaucoup de monde, de voitures, de bruits. A ce stade-là, j'ai déjà besoin d'aide. Il m'est arrivé de prendre le train seule, mais à cette époque-là, je voyais encore un peu.

9. Comment se déroule l'arrivée à l'hôtel ?

Lorsqu'une personne aveugle arrive à l'hôtel, on remarque à sa canne blanche qu'elle est aveugle ou malvoyante. La personne concernée doit s'adresser au réceptionniste et lui expliquer ce qu'elle voit et comment. Les personnes atteintes de double handicap sensoriel doivent faire de même mais pas uniquement en matière de vue mais aussi en matière d'ouïe. Malheureusement, il n'est pas mentionné sur la canne blanche que nous avons aussi bien problèmes auditifs que visuels. Il est nécessaire que la personne concernée explique ce qu'elle voit et ce qu'elle entend.

Ensuite, idéalement, le personnel hôtelier nous accompagne à travers l'hôtel. Durant la visite, les points de repère sont très importants. Par exemple « Depuis la réception, je marche dix pas, avant de tourner à droite ». Le nombre de pas est souvent utilisé comme repère.

Recommandations destinées au personnel

10. Est-ce que vous attendez du personnel hôtelier qu'il vous accompagne dans votre chambre pour vous montrer où se trouvent les différentes choses ?

Oui, cela m'est arrivé. Le personnel me guide par le bras. Il faut prendre la main de la personne concernée et lui montrer où se trouvent les différentes choses. Avant toute chose, il faut demander à la personne concernée comment l'aider et comment la guider. Elle expliquera ses besoins.

Dans la chambre, il faut décrire où se trouvent le lit, les toilettes, et, surtout, les prises pour charger les moyens auxiliaires, comme par exemple ma boucle magnétique.

De plus, il ne faut pas déplacer les affaires personnelles de l'individu concerné. Ou si tel est le cas, il faut le prévenir. Les personnes atteintes d'une déficience visuelle passent beaucoup de

temps à chercher. La personne risque de se cogner si une chaise a été déplacée sans l'en avoir informé.

11. Comment le personnel hôtelier assiste-il une personne atteinte de surdité ?

Avant tout, la personne concernée doit expliquer quelle est sa déficience ainsi que son degré. Une fois le contact fait, le personnel demande à l'hôte concerné comment il peut lui venir en aide, quels sont ses besoins. Il est important d'écouter ce que la personne concernée répond, ce qu'elle désire. Il faut lui laisser le temps de s'exprimer. Les personnes atteintes d'un double handicap sensoriel sont un peu plus lentes, elles cherchent leurs mots.

12. Comment le personnel hôtelier peut-il rendre votre séjour plus agréable ?

En étant attentionné, en respectant notre manière de nous exprimer, selon nos différents types de communication. Nous accueillir gentiment, prendre le temps, ne pas être à court de temps. Il faut aussi éviter les termes comme « là-bas, là-haut », parce que ces mots ne nous évoquent rien. Il utilise les termes concrets, par exemple « à gauche, à droite, devant, derrière ».

Si elle observe une hésitation, une personne peut s'approcher de nous gentiment, mettre la main sur notre épaule, s'annoncer et demander si nous avons besoin d'aide, et surtout écouter la réponse de la personne. Les explications peuvent être un peu longues. Il ne faut pas uniquement sensibiliser le personnel hôtelier mais aussi celui des transports, des aéroports. Cela permet de faciliter le contact.

13. Comment le personnel peut-il vous assister dans un restaurant ?

Dans un restaurant, le serveur accompagne la personne concernée à sa table, en lui offrant son bras. Il faut prendre la main de la personne concernée et lui montrer où se trouvent le dossier de la chaise et la table. Ensuite, elle peut s'asseoir seule.

Pour faciliter les contacts, il est intelligent de déposer le sigle des sourds-aveugles, sur la table. Ainsi le serveur observe que la personne concernée voit et/ou entend mal.

Personnellement, je ne vois pas lorsqu'on m'apporte mon plat. Lorsque je suis accompagnée, mon accompagnant me prévient. Mais lorsque je suis seule, le serveur doit poser sa main sur mon épaule et me dire « J'apporte votre assiette ». Ensuite, il faut expliquer décrire la composition de l'assiette et la position des différents aliments. Par exemple « A onze heures, sont les frites, à trois heures, se trouvent les légumes et à six heures, se situe la viande ». Les serveurs doivent présenter l'assiette oralement. Cela nous aide. Pour servir la boisson, le verre doit être disposé

dans la main de la personne concernée. Ensuite, elle le pose sur la table de manière à le trouver facilement. Ce sont des instructions à donner aux serveurs des restaurants.

14. Comment avertir une personne atteinte de surdicécité lors d'un danger et de la nécessité de quitter les lieux immédiatement ?

Les personnes aveugles entendent lorsqu'on crie « Au feu ». Cela n'est pas le cas des personnes atteintes de surdicécité. Il existe néanmoins un signe international faisant référence à la notion de danger. Il faut tracer une croix dans le dos de la personne concernée. Le personnel hôtelier doit avoir connaissance de ce signe d'urgence et être informé de la procédure à suivre pour secourir une personne atteinte de surdicécité lors d'un danger.

ANNEXE IV : INTERVIEW MONSIEUR STEFAN STEINER

Personne interviewée : Monsieur Stefan Steiner, directeur du Ferienhotel Bodensee

Date de l'interview : vendredi 2 juin 2017, 11h30

Lieu : Ferienhotel Bodensee, Berlingen

1. Quels sont les objectifs de la Fondation Pro Handicap ?

La Fondation Pro Handicap n'a qu'un seul but principal : l'exploitation de l'hôtel. Actuellement, la fondation n'a pas d'autres établissements à sa charge. Par conséquent, le but de la fondation est uniquement l'exploitation de l'hôtel.

2. Faites-vous partie de la fondation Pro Handicap ?

Oui, je suis employé comme directeur du Ferienhotel Bodensee. Mon rôle est la communication avec la fondation.

3. Quels furent les buts de Pro Handicap en créant le Ferienhotel Bodensee ?

Il a été remarqué qu'il y a réel manque d'hôtels pouvant accueillir de grands groupes de personnes en fauteuil roulant, en Suisse. Beaucoup d'hôtels helvétiques disposent uniquement d'une ou de deux chambres accessibles en fauteuil roulant. Cependant, la plupart des hôtels n'offrent pas d'infrastructures adaptées à l'hébergement de grands groupes. De cette réflexion est née l'idée de créer un endroit où plusieurs fauteuils roulants peuvent être accueillis simultanément. Il nous arrive d'héberger des groupes avec 12 - 15 fauteuils roulants. Il existe donc un véritable besoin, il s'agit réellement du manque. Les personnes concernées attendaient qu'une telle offre apparaisse enfin.

4. Combien de personnes sont employées dans votre hôtel ?

Il s'agit naturellement d'un établissement saisonnier. En hiver, c'est très calme et, en été, il y a beaucoup de travail. En été, nous sommes jusqu'à 12 employés et, en hiver, 2-3 personnes.

5. Comment la Fondation Pro Handicap a-t-elle financé le projet ?

Cela fonctionne principalement grâce à des donateurs et des sponsors. Une personne, que l'on pourrait comparer à un mécène, a acheté la propriété entière et en a fait cadeau à la fondation. Il s'agissait d'une donation, sans laquelle rien n'aurait été possible.

6. Quand le Ferienhotel Bodensee a-t-il ouvert ses portes ?

L'hôtel a ouvert en mai 2015. Nous débutons maintenant la troisième saison.

7. Combien de nuitées réalisez-vous chaque année ?

Nous comptons nos nuitées sur la base des groupes. Durant la première année, deux groupes ont séjourné chez nous. A ce stade, nous n'avions fait aucune publicité, nous étions un nouvel établissement, nous devions d'abord nous soucier du bon fonctionnement de la maison. Durant la deuxième année, c'est-à-dire l'année passée, nous avons accueilli environ 20 groupes. Cette année, nous attendons une trentaine de groupes. Ces chiffres nous montrent aussi qu'il existe un réel besoin. Nous n'aurions jamais espéré, au début du projet, dépasser la barre des 30 groupes d'ici à la troisième saison.

8. Quels canaux ou outils utilisez-vous à des fins de marketing ?

Nous ne disposons pas d'un très grand budget pour le marketing. Il nous arrive de publier des annonces dans des journaux spécialisés. Il existe des agences de voyages spécialisées pour les personnes en fauteuil roulant, en Suisse et en Allemagne. Nous faisons en sorte de pouvoir publier des annonces dans leurs publications. Par exemple, en Suisse, il s'agit de l'Association suisse des paraplégiques, à Nottwil, avec qui nous entretenons des contacts très étroits. Nous avons aussi de très bons contacts avec la Société suisse de la sclérose en plaques, à Zurich.

Pour notre cas, le plus important est le bouche-à-oreille. Puisque nous n'avons pas beaucoup de moyens pour le marketing, nous vivons principalement de la satisfaction de nos clients, qui une fois rentrés chez eux, racontent leur expérience au Ferienhotel Bodensee. C'est grâce à cette publicité que nous avons de nouveaux visiteurs. Il s'agit d'un effet de boules de neige. Le bouche-à-oreille ne coûte rien et il s'agit de la meilleure publicité. Les gens n'écoutent que les avis des clients précédents. Lorsque nous délivrons un bon service, les hôtes sont heureux et ils recommandent notre hôtel à leur entourage. Nous fonctionnons principalement grâce au bouche-à-oreille et à l'effet boules de neige.

9. Comment se déroule la cohabitation entre les personnes avec et sans handicap ?

Cela n'est pas toujours facile, cela fonctionne un peu comme une loterie. Il s'agit en réalité de la vision ou de la ligne directrice de la fondation. Lorsque l'hôtel a ouvert ses portes, il était essentiel de réussir ce mélange de personnes avec et sans handicap. Nous nous sommes également volontairement soumis à une évaluation, en tant qu'hôtel 3 étoiles. Le but étant de ne pas être catégorisé comme un home ou comme un hôpital, puisque les personnes concernées y passent déjà tout leur temps. Nous souhaitons leur offrir la possibilité de se déplacer dans un autre cadre, leur donner la sensation d'être dans un hôtel, qui tienne compte de leurs besoins

d'accessibilité. Cela fonctionne réellement bien, les personnes à besoins spécifiques s'y sentent bien et sont à même d'accéder à tous les endroits avec leur fauteuil roulant.

Les personnes sans handicap dorment généralement dans un lit médicalisé sans aucun problème. Cependant, nous disposons aussi de quelques lits conventionnels. Nous avons acquis les lits traditionnels par la suite. Plusieurs personnes valides se sont sauvées en voyant les lits médicalisés dans les chambres. Nous avons donc fait un compromis : nous avons transformé trois chambres et les avons équipées de lits normaux. Lorsque nous remarquons qu'il sera difficile de faire dormir un client dans un lit médicalisé, nous lui proposons l'une de ces trois chambres. Suite à ces changements, le séjour des clients valides fonctionne très bien.

10. Quelles sont les réactions des visiteurs de l'hôtel ?

La majorité des visiteurs voient ce projet avec bienveillance et ils apprécient que nous nous préoccupions du sujet de l'accessibilité à l'hôtel. Néanmoins, il existe toujours des gens qui prétendent se sentir comme dans une clinique de réhabilitation ou comme dans un home. Il est arrivé que quelques visiteurs s'en aillent un jour avant. Mais là, nous nous situons dans le domaine pour-mille.

11. Une personne atteinte d'un certain type de handicap vous a-t-elle déjà fait part d'une mesure prise en faveur d'un autre type de handicap qui la dérange personnellement dans ses activités ou ses déplacements ? (par exemple, les personnes âgées préfèrent souvent les douches avec seuils car elles ont peur de glisser dans les douches sans seuils, dû à la fuite d'eau)

Non, jamais. Au contraire, même les hôtes valides, qui n'ont pas de besoins particuliers en matière d'accessibilité, apprécient ces mesures. En particulier les personnes âgées ou personnes en déambulateur. Elles affirment que ces mesures les arrangent, bien qu'elles ne soient pas nécessaires à leur confort. Cela rend le séjour plus agréable. Cela s'applique aussi aux lits médicalisés : les visiteurs sans handicap apprécient de pouvoir surélever le lit. En réalité, elles n'en ont pas besoin, néanmoins, elles admettent que cela leur convient.

12. D'après vous, l'hôtellerie suisse en fait-elle assez pour encourager l'accessibilité dans les hôtels ?

Je pense que le thème de l'accessibilité est devenu plus actuel, ces derniers temps. Durant longtemps, personne n'y a réellement accordé d'attention. Dans le cadre de notre projet, hôtellerie suisse nous contacte régulièrement pour de informations. Nous entretenons également

une collaboration efficace avec Claire & George. De plus, beaucoup de professionnels de la branche de l'accessibilité ou du domaine du handicap viennent visiter l'hôtel. Nous avons l'impression que ce thème devient toujours plus récurrent. Il s'agit d'un thème qui doit être actuel. En plus des personnes handicapées, le nombre de seniors augmente. Ces derniers sont tout autant dépendants de l'accessibilité que les personnes en situation de handicap. Il s'agit d'un marché de taille. Nous commençons la troisième saison d'exploitation. Nous n'avons jamais fait de publicité et, pourtant, notre hôtel est presque déjà complet pour cet été. Cela montre réellement qu'il s'agit d'un besoin. Je pense qu'il y aura à l'avenir toujours plus d'offres.

13. Quels conseils donneriez-vous à un autre hôtelier qui souhaite entreprendre des mesures allant dans le sens de l'accessibilité ?

Lors de la planification et de la construction, il est essentiel d'intégrer des personnes en situation de handicap aux réflexions. Nous avons régulièrement procédé ainsi. Nous avons, par exemple, construit un prototype de piscine. Nous avons invité une personne en fauteuil roulant à tester la piscine, durant une journée. Elle a tout essayé et observé. Au terme de son inspection, elle nous a fait part des éléments qui fonctionnaient et des éléments à améliorer. Cette mesure est très importante. On ne peut pas diriger seuls. Il est important d'impliquer les personnes concernées, et cela durant tout le processus de transformation.

14. Selon vous, quels sont les avantages de disposer d'un hôtel accessible ?

Je pense qu'il s'agit d'un atout pour un hôtelier, il n'y perd rien. Les hôtes sans handicap ne sont pas désavantagés par les mesures favorisant l'accessibilité. Rien ne leur est enlevé. Mais nous offrons aux personnes handicapées quelque chose en plus. Par conséquent, un hôtelier ne peut qu'y gagner.

15. D'après vous, qu'est-ce qui doit être fait dans le but d'attirer l'attention, pas uniquement des hôteliers, mais de tous les acteurs du tourisme ?

Il existe des pays où l'accessibilité est beaucoup plus d'actualité que chez nous, bien que ce ne soient pas des pays aussi développés que la Suisse. Nous sommes un pays développé et moderne. Il est donc plutôt surprenant que nous soyons restés à l'arrêt dans ce domaine et que si peu de choses se soient développées. Néanmoins, je pense qu'il s'agit d'un thème qui va devenir toujours plus récurrent. C'est le cas des transformations des gares, dont nous entendons parler dans les médias, qui doivent toutes devenir accessibles. Ce sujet ne peut plus être ignoré. L'élément le plus important est de continuellement parler de l'accessibilité, dans les

médias. Et ainsi éviter que dans trois ou quatre années, le sujet finisse par être oublié. Les gens doivent aussi être sensibilisés.

16. D'après vous, quelles sont, autres que les barrières physiques ou architecturales, les obstacles les plus difficiles à éliminer ?

Eliminer toutes les barrières, là est justement notre but. Nous avons créé cet hôtel dans le but de rassembler les personnes avec et sans handicap. L'ignorance du handicap et le contact avec une personne concernée reste actuellement une barrière. Certaines personnes ne souhaitent pas être confrontées au handicap, surtout lors de leurs vacances. Rassembler et mélanger ces deux catégories de personnes reste une tâche difficile.

17. La Fondation Pro Handicap a-t-elle déjà de futurs projets en termes d'accessibilité?

Non, pour le moment nous ne travaillons que sur le projet du Ferienhotel Bodensee. Par ailleurs, nous nous trouvons encore dans une phase d'adaptation. Naturellement, il serait passionnant, après un certain temps, de pouvoir s'occuper d'un établissement supplémentaire, dans une autre région, tout en gardant le même concept. L'idée est bonne.

18. Selon vous, que pourrait-on faire pour améliorer l'accessibilité dans le domaine hôtelier, dans le futur ?

Prenons l'exemple d'une brochure d'hôtel : il faut commencer par décrire l'accessibilité de l'hôtel de manière détaillée. Il faut prioritairement devenir plus actif dans la communication. Le sujet de l'accessibilité doit constamment être présent, qu'il s'agisse d'une brochure d'hôtel ou autre. Il faut constamment en parler et sensibiliser les gens.

ANNEXE V : INTERVIEW MADAME ANNA MARIA SURY

Personne interviewée : Madame Anna Maria Sury, infirmière diplômée travaillant comme coordinatrice dans un centre dédié aux maladies neuromusculaires et aux maladies génétiques rares et collaborant avec la Fondation Claire & George ainsi que d'autres organisations en faveur de personnes en situation de handicap.

Date de l'interview : mercredi 21 juin 2017

Lieu : par téléphone

1. Vous êtes infirmière de profession et faites également partie de la Fondation Claire & George. Pouvez-vous me parler de vos tâches ?

Je suis responsable des opérations de la Fondation Claire & George au Tessin. En étant personnellement sur place, je suis en contact avec les organisations en faveur des personnes en situation de handicap et avec les hôtels, je m'occupe également de la location de moyens auxiliaires et je règle les problèmes, en cas de besoin.

Au Tessin, nous avons aussi la particularité de disposer de jeunes bénévoles qui accompagnent les vacanciers. Je participe également à l'organisation de ces accompagnements. Je travaille donc simultanément pour Claire & George et pour diverses organisations pour l'accompagnement de personnes handicapées, au Tessin.

2. Travaillez-vous principalement avec des personnes en situation de handicap ou avec des personnes âgées ?

Je travaille avec des personnes en situation de handicap.

3. De quel type de déficience ou limitation sont atteintes les personnes dont vous vous occupez ?

Il s'agit majoritairement de personnes à mobilité réduite, qui sont atteintes de limitations physiques dues à une tétraplégie ou à une maladie musculaire.

4. Vous occupez-vous uniquement des personnes locales ou également de personnes en vacances dans la région ?

Je m'occupe aussi de personnes en vacances.

5. Les personnes en situation de handicap dont vous vous occupez voyagent généralement seules ou accompagnées ?

Elles voyagent aussi bien seules qu'accompagnées.

6. De quelle manière venez-vous en aide à vos patients ?

Je travaille comme coordinatrice dans un centre dédié aux maladies neuromusculaires et aux maladies génétiques rares. Je m'occupe des patients et suis en charge des procédures relatives à leur maladie, notamment en organisant leurs rendez-vous auprès des médecins, je fais en sorte que tous les rendez-vous soient organisés le même jour, au même endroit. En outre, je m'occupe de différentes démarches téléphoniques pour mes patients afin de les décharger. Mon travail est donc d'être auprès des patients, d'être à leur disposition. Dans mon travail, je suis soutenue par l'association des patients. A travers toutes ces tâches, je sais de quoi les patients ou les touristes ont besoin, quel matériel est nécessaire. C'est grâce à mon expérience et à mes connaissances que je suis à même de mettre Claire & George en contact avec différents prestataires, dans le but d'organiser des vacances aussi belles et agréables que possible pour les patients.

7. Vos patients nécessitent-ils un matériel spécialisé ?

Oui. Certaines personnes utilisent un matériel spécialisé à la maison mais ne peuvent pas le transporter en vacances. Dans ce cas-là, nous organisons la location de moyens auxiliaires sur place, que ce soit dans un hôtel ou dans un appartement de vacances. De son côté, Claire & George organise les services d'aide et de soins.

8. Quels sont les besoins des personnes en situation de handicap durant leur séjour à l'hôtel ?

La majorité des personnes nécessitent une assistance, au lever, pour la toilette ou alors le soir, pour le coucher. Il peut s'agir d'une assistance pour des personnes fortement atteintes ou l'intervention d'une infirmière trois fois par jour pour la prise de médicaments ou pour diverses thérapies. Nous essayons d'organiser tout ce qu'il est possible durant les vacances. La plupart des visiteurs rencontre des difficultés pour se laver, pour s'habiller ou pour utiliser les moyens auxiliaires de manière indépendante, d'où la nécessité d'une tierce personne pour les aider.

9. D'après vous, est-ce que l'hôtellerie suisse en fait suffisamment pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap ?

Non. Certains hôteliers se montrent très engagés parce qu'ils s'engagent volontiers. Cependant, la majorité d'entre eux ne préfèrent même pas à y confronter.

10. En tant qu'experte travaillant au quotidien auprès de personnes en situation de handicap, quels conseils donneriez-vous à un hôtelier souhaitant améliorer l'accessibilité dans son établissement ?

Premièrement, travailler en partenariat avec Claire & George. Ensuite, si l'hôtelier désire entreprendre des transformations dans son établissement, que ce soit dans les chambres, dans les toilettes ou pour l'ascenseur, il est important de s'entourer d'experts compétents. En voulant entreprendre des mesures pour accueillir des personnes en situation de handicap, les hôteliers doivent se faire conseiller par des experts. On ne peut pas faire des transformations sans les connaissances nécessaires. Malheureusement, nous avons déjà vu plusieurs exemples d'infrastructures inutilisables. Je peux, par exemple, citer le cas de nouvelles rampes qui ont été installées, cependant, elles sont si raides que les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou en déambulateur sont incapables de l'utiliser.

11. Comment les personnes en situation de handicap prennent-elles contact avec vous ?

Les personnes souhaitant organiser des vacances au Tessin prennent contact avec moi par le biais de la Fondation Claire & George ou par le biais d'organisations en faveur de personnes en situation de handicap qui ont mes coordonnées. Il peut aussi s'agir de patients de l'hôpital qui souhaitent, par la suite, prendre des vacances. Il arrive donc qu'ils soient d'abord patients, puis vacanciers.

ANNEXE VI : INTERVIEW MONSIEUR BRIAN MCGOWAN

Personne interviewée : Monsieur Brian McGowan, président de l'association Sensability, lui-même en fauteuil roulant

Date de l'interview : mardi 20 juin 2017, 14h30

Lieu : par téléphone

1. Quels sont vos besoins au quotidien ?

J'ai une longue liste de besoins. Je me déplace donc en fauteuil roulant. L'aide dont les personnes dans ma situation ont besoin dépend principalement de l'environnement bâti autour d'elles. Cela veut dire que lorsque celui-ci est approprié, comme par exemple à mon domicile, je n'ai besoin d'aucune aide particulière. Lorsque je me rends dans un endroit où les portes sont trop lourdes ou les chemins trop étroits, alors là, j'ai besoin d'aide.

Ensuite, j'ai besoin d'aide le matin pour me lever ainsi que le soir pour aller au lit. Sinon, le facteur le plus important est fonction de l'environnement dans lequel nous évoluons.

2. Quelles sont vos motivations de voyages ?

Je pense qu'elles sont les mêmes que pour tout un chacun. Par exemple, se reposer, l'intérêt de découvrir un nouveau pays, rendre visite à ma famille qui habite en Irlande. Mais principalement, la relaxation et la découverte d'une nouvelle destination.

3. Voyagez-vous généralement seul ou accompagné ?

Généralement avec des amis ou avec ma compagne.

4. Quels sont vos besoins lors de vos vacances (avec nuitées) ?

Là aussi, il y a une longue liste de besoins. Evidemment, j'ai tout d'abord besoin d'une chambre accessible en fauteuil roulant, de préférence une chambre double, parce qu'il existe beaucoup d'hôtels qui ont une chambre accessible mais il s'agit souvent d'une chambre simple. Lorsqu'on voyage avec sa compagne, ce n'est pas très drôle. Donc, en premier lieu, une chambre double accessible en fauteuil roulant. Ensuite, peut-être la possibilité d'aller nager et, bien entendu, la liberté de se déplacer dans un hôtel dépourvu d'obstacles et qui soit en mesure de satisfaire mes besoins.

5. Quels sont pour vous les critères les plus importants lorsque vous choisissez votre future destination ou hébergement ?

Il s'agit simplement des éléments que je viens de citer : disposer d'une chambre double accessible en fauteuil roulant. Je fais souvent des recherches, par exemple, sur TripAdvisor, où

je sélectionne quelques hôtels et examine attentivement leurs offres et infrastructures. Ce qui est important, c'est de toujours vérifier les choses deux fois car les informations indiquées sont souvent fausses.

6. Combien de temps à l'avance organisez-vous vos vacances ?

Cela dépend. Lorsque que j'ai un voyage en tête, je l'organise à l'avance. Autrement, il m'arrive aussi de partir en vacances spontanément. Le problème principal que nous rencontrons lors des réservations spontanées est que les personnes en fauteuils roulants ne peuvent pas réserver des offres de « Last-minute » par elles-mêmes. Il serait donc très important de développer les offres destinées spécifiquement aux personnes en fauteuil roulant.

7. Quels canaux utilisez-vous pour vous informer sur vos prochaines destinations ?

Je me renseigne toujours en faisant des recherches sur Internet, sur TripAdvisor ou sur des sites web spécialisés. Il m'arrive aussi de prendre contact avec des personnes actives dans le domaine des voyages ou dans le domaine du handicap. Je leur demande si elles ont la possibilité de me venir en aide. Lorsque quelqu'un se trouve sur place pour organiser ses vacances, lui demander de contrôler que les infrastructures soient bien accessibles, cela facilite grandement la tâche. Mais je réserve à 95% sur Internet. Je ne passe jamais par l'entremise d'une agence de voyages.

8. Quels sont vos besoins relatifs aux transports ?

Je souhaite simplement qu'ils soient accessibles en fauteuil roulant. Généralement, le problème se pose dans les avions. Il s'agit toujours du moyen de transport dans lequel les besoins des personnes en fauteuil roulant ne sont pas pris en compte. On peut se déplacer en fauteuil roulant dans un train ou sur un bateau mais pas dans un avion. Pour moi, l'avion représente la plus grande difficulté.

9. Nécessitez-vous des soins ou un matériel spécialisé lorsque vous êtes en voyage ?

Si je voyage seul, j'essaie de trouver un service d'aide et de soins, à destination. Mais si je me déplace avec ma compagne, c'est elle qui m'aide.

En termes de matériel, cela est variable. Parfois, je le prends avec moi. Tout dépend de la destination de mes vacances.

10. D'après vous, est-ce que l'hôtellerie suisse en fait assez pour satisfaire les besoins des personnes à besoins spécifiques ?

Je ne pense pas. D'après moi, cela n'est pas suffisamment d'actualité. Ce sujet devrait être une préoccupation prioritaire.

11. D'après vous, quel est le pays le plus développé et adapté aux personnes en fauteuil roulant ?

Je dirais les Etats-Unis. Ce pays a l'avantage d'avoir en vigueur des lois relatives aux droits des personnes handicapées depuis bien plus longtemps que chez nous. C'est d'ailleurs ce qui manque en Suisse.

12. Pourriez-vous me citer un exemple d'hôtel dans lequel vous avez séjourné qui répondait parfaitement bien à vos attentes ?

En vérité, il m'est difficile d'en citer seulement un. En général, dans les grandes villes on trouve toujours un hôtel offrant une chambre accessible en fauteuil roulant. Je peux peut-être citer un exemple : il existe diverses chaînes d'hôtels où les bâtiments ne sont pas nécessairement beaux, comme par exemple Ibis. Mais ils disposent souvent d'au moins une chambre accessible qui est adaptée.

13. Quels conseils donneriez-vous à un hôtelier souhaitant développer l'accessibilité dans son établissement ?

Sans hésiter, apprendre à connaître les personnes en situation de handicap. Il pourrait commencer par prendre contact avec une organisation œuvrant en faveur des personnes handicapées. Inviter ces personnes et les impliquer dans les réflexions de développement de l'établissement serait vraiment judicieux.

14. Que peut faire le personnel hôtelier pour vous aider et rendre votre séjour aussi agréable que possible ?

Il est très important que le personnel suive des formations qui ont pour but de les sensibiliser aux besoins des différents types de handicap. Au restaurant, par exemple, le serveur doit savoir comment il peut aider une personne atteinte d'une déficience visuelle, comment se comporter, s'il doit lui lire le menu, etc. Donc mon conseil serait de faire participer le personnel à des formations spécifiques consacrées aux besoins des personnes handicapées. Mais la meilleure chose serait encore d'engager une personne en situation de handicap et apprendre de celle-ci.

DÉCLARATION DE L'AUTEURE

Je déclare, par ce document, que j'ai effectué le travail de Bachelor ci-annexé seule, sans autre aide que celles dûment signalées dans les références, et que je n'ai utilisé que les sources expressément mentionnées. Je ne donnerai aucune copie de ce rapport à un tiers sans l'autorisation conjointe du RF et du professeur chargé du suivi du travail de Bachelor, y compris au partenaire de recherche appliquée avec lequel j'ai collaboré, à l'exception des personnes qui m'ont fourni les principales informations nécessaires à la rédaction de ce travail et que je cite ci-après : Madame Catherine Hutter.

Marine Pellet